

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**
**«Пермский государственный национальный исследовательский
университет»**

Колледж профессионального образования

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Методические рекомендации по выполнению практических работ
для студентов Колледжа профессионального образования
специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям)

Утверждено на заседании ПЦК
Общеобразовательных и гуманитарных
дисциплин
Протокол № 9 от «10» мая 2018г.
Председатель  И.В. Власова

Пермь 2018

Составители:

Зубакин М.В. – преподаватель ФГБОУ ВО ПГНИУ

Психология деловых отношений: Методические рекомендации по выполнению практических работ для студентов Колледжа профессионального образования специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям) / сост. М. В. Зубакин; Колледж проф. образ. ПГНИУ. – Пермь, 2018. – 71 с.

Методические рекомендации «Психология деловых отношений» разработаны на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям) для оказания помощи студентам по дисциплине «Психология деловых отношений».

Предназначены для студентов Колледжа профессионального образования ПГНИУ специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям) (по отраслям) (СПО) всех форм обучения.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Психология деловых отношений – раздел психологии, посвященный одной из главных сфер нашей жизни. Все мы – социальные существа. Чтобы выжить и насладиться происходящим мы ежедневно взаимодействуем друг с другом. Чтобы это взаимодействие происходило наиболее продуктивным и гармоничным путем, целесообразно обучаться психологии общения, как «науке» бесконфликтной, гармоничной и эффективной коммуникации.

Психология деловых отношений – это та наука, которая занимается изучением и решением проблем общения и взаимоотношений людей. Психология деловых отношений включает в себя такие важные и нужные темы как вербальное общение, невербальное общение (виды невербального общения, невербальные методы общения, невербальные способы общения, невербальные средства общения), деловое общение, искусство вести переговоры и многие другие.

Способы и средства невербального общения и поведения заслуживают отдельного внимания и изучения. Более половины информации, которая передается нам, получена нами из невербальных источников – позы говорящего, его жестов, мимики, голоса и др. Мы с детства привыкаем трактовать невербальную информацию, поэтому во взрослом возрасте уже делаем это автоматически. Однако дополнительное изучение особенностей невербального общения и поведения позволит быть внимательнее и гораздо лучше понимать настроение, эмоции и соответственно этому строить общение.

Изучение основ психологии общения и отношений позволит эффективнее выстраивать отношения с родными и близкими, знакомыми, соседями и со всеми теми, с кем Вы сталкиваетесь ежедневно. Именно поэтому Психология деловых отношений сегодня так популярна.

Психология деловых отношений является сравнительно молодой, но очень перспективной отраслью знания, интенсивно развивающейся под влиянием запросов социальной практики. По мере возрастания активности масс в историческом процессе все большее значение приобретает задача изучения тех механизмов, которые определяют отражение в сознании людей, как в идеологии, так и в психологии всей системы общественных отношений. Знание законов социально-психологического отражения действительности и способов психологического взаимовлияния людей друг на друга откроет перед обществом новые возможности научно обоснованного влияния на поведение человека, совершенствования его образа жизни, повышения эффективности его деятельности во всех сферах социальных отношений.

Настоящие рекомендации помогут развивать свое мышление и способности к социально-психологическому анализу; научат самостоятельно пополнять и углублять свои знания, развивать навыки работы с научной литературой. В рекомендациях предлагается комплекс упражнений и заданий по узловым вопросам курса Психология деловых отношений.

Содержание практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплины;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

1. Представленные практические занятия по дисциплине выполняются после изучения теоретического учебного материала по темам.

2. Методические указания по проведению практических занятий ориентированы на достижение следующих целей:

- экспериментальное подтверждение и проверку существенных теоретических положений, закономерностей;
- экспериментальное установление свойств веществ, их качественных и количественных характеристик;
- экспериментальное наблюдение развития явлений, процессов;
- ознакомление с методами проведения эксперимента;
- формирование практических умений и навыков обращения с различными приборами, установками, оборудованием, аппаратурой, которые составляют часть профессиональной практической подготовки;
- развитие исследовательских умений - (наблюдать, сравнивать, анализировать, устанавливать зависимость, делать выводы и обобщения, оформлять результаты).

Они охватывают весь круг профессиональных умений, на которые ориентирована данная дисциплина.

На практических занятиях студенты овладевают первоначальными профессиональными умениями и навыками, которые в дальнейшем закрепляются и совершенствуются в процессе учебной и профессиональной практики.

Перед выполнением практических занятий осуществляется инструктаж

по выполнению заданий.

По окончании занятия проводится обсуждение итогов выполнения работы.

Выполненная работа должна быть представлена в виде оформленной работы по заданной форме.

***Примечание**

Для студентов с ОВЗ и инвалидностью предусмотрена возможность продления времени на выполнение практических заданий.

ОЦЕНКИ ЗА ВЫПОЛНЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Оценки за выполнение практических занятий выставляются по пятибалльной системе (или в форме зачета) и учитываются как показатели текущей успеваемости студентов.

Отметка "5"

Практическое занятие выполнено в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работали полностью самостоятельно: подобрали необходимые для выполнения предлагаемых работ источники знаний, показали необходимые для проведения практического занятия теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.

Отметка "4"

Практическое занятие выполнено студентами в полном объеме и самостоятельно. Допускается отклонение от необходимой последовательности выполнения, не влияющее на правильность конечного результата (перестановка пунктов типового плана, последовательность выполняемых заданий, ответы на вопросы). Используются указанные источники знаний. Работа показала знание основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы.

Допускаются неточности и небрежность в оформлении результатов работы.

Отметка "3"

Практическое занятие выполнено и оформлено с помощью преподавателя. На выполнение работы затрачено много времени (дана возможность доделать работу дома). Обучающийся показал знания теоретического материала, но испытывали затруднения при самостоятельной

работе со статистическими материалами.

Отметка ”2”

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.

ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

Подготовка к практическому занятию заключается в самостоятельном изучении теории по рекомендуемой литературе, предусмотренной рабочей программой. Выполнение заданий производится индивидуально в часы, предусмотренные расписанием занятий в соответствии с методическими указаниями к практическим занятиям. Отчет по практическому занятию каждый студент выполняет индивидуально с учетом рекомендаций по оформлению.

Отчет выполняется в рабочей тетради, сдается преподавателю по окончании занятия или в начале следующего занятия. Отчет должен включать пункты:

- название практического занятия
- цель работы
- задание
- порядок работы
- решение, развернутый ответ, таблица, ответы на контрольные вопросы (в зависимости от задания)
- вывод по работе

Практическое занятие считается выполненным, если оно соответствует критериям, указанным в работе. Если студент имеет пропуски практических занятий по уважительной или неуважительной причине, то выполняет работу во время консультаций отведенных группе по данной дисциплине.

Формы организации студентов на практических занятиях:
фронтальная, групповая, индивидуальная.

Выполнение практических занятий позволяет реализовать требования к уровню подготовки выпускников, предъявляемых соответствующих стандартов.

Практические занятия значительно повышают качественный уровень знаний, повышают мотивацию к изучению дисциплины, дают возможность

студентам более полно осознать необходимость практической значимости приобретенных умений, навыков, а также использование их в профессиональной деятельности.

ГЛОССАРИЙ

Авторитарный (властный, директивный) — характеристика человека как личности или его поведения в отношении других людей, подчеркивающая склонность пользоваться преимущественно недемократическими методами воздействия на них: давление, приказы, распоряжения и т.п.

Агрессия - нанесение ущерба другому человеку, насильственные вербальные или физические действия.

Адаптация - процесс приспособления к изменяющимся условиям внешней среды.

Аффект — кратковременное, бурно протекающее состояние сильного эмоционального возбуждения, возникающее в результате фрустрации или какой-либо иной, сильно действующей на психику причины, обычно связанной с неудовлетворением очень важных для человека потребностей.

Власть - возможность действовать или способность воздействовать на ситуацию или поведение других людей.

Власть в организации - ограниченное право использовать ресурсы организации и направлять усилия части людей в организации на выполнение заданий.

Влияние - поведение какого-либо человека, которое изменяет отношение и чувства к нему других людей.

Внушение — неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении.

Группа - два лица или более, которые взаимодействуют друг с другом таким образом, что каждое лицо влияет на другого (других) и испытывает на себе его влияние.

Групповое мышление - тенденция отдельных личностей подавлять свою собственную точку зрения на ту или иную проблему, чтобы не нарушать гармонию группы.

Деловые игры — прикладная методика и система решения конкретных управленческих задач на предприятии или в организации, имеющая характер непродолжительного тренинга (метод активного обучения) руководящего персонала

Демократический руководитель - руководитель, который старается не навязывать свою волю подчиненным и исходит из предпосылки, что люди мотивированы потребностями высшего уровня. Сам он мотивирует своих подчиненных, создавая климат, где люди мотивируют себя сами.

Деятельность — специфический вид человеческой активности, направленной на творческое преобразование, совершенствование действительности и самого себя.

Заражение - 1) процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида (человека или животного) другому на психофизиологическом уровне контакта помимо или дополнительно к собственно смысловому воздействию; 2) способ влияния, основывающийся на общем переживании большой массы людей одних и тех же эмоций.

Идентификация -1) Уподобление (как правило, неосознанное) себя значимому другому (напр. родителю) как образцу на основании эмоциональной связи с ним; 2) идентификация групповая — отождествление себя с какой-либо (большой или малой) социальной группой или общностью, принятие ее целей и ценностей, осознание себя как члена этой группы или общности.

Институт социализации - социальная группа, в которой личность усваивает социальное влияние, приобщается к системам норм и ценностей, выступающая транслятором социального опыта и в которой личность воспроизводит усвоенное ранее социальное влияние и систему социальных связей.

Коллектив - высокоразвитая группа, в которой сложилась система деловых и личных взаимоотношений, строящихся на высоких, коллективистских нравственных отношениях.

Коммуникация, общение — обмен информацией и смыслом информации между двумя и более людьми.

Конформизм. Изменение поведения или убеждений вследствие реального или воображаемого давления группы.

Конфликт - несогласие между двумя или более сторонами (лицами или группами), когда каждая сторона старается сделать так, чтобы были приняты именно ее взгляды или цели и помешать другой стороне сделать то же самое.

Нормы). Правила общепринятого и ожидаемого поведения. Нормы *предписывают* людям, как им следует вести себя. (В другом смысле слово «нормы» также описывает поведение, которое демонстрируют большинство людей, т. е. то, что считается *нормальным*.)

Невербальные средства общения — совокупность средств общения, используемых в дополнение или в замещение речи, выражающаяся в применении различных знаковых систем: оптикокинетической (жесты, мимика, пантомима), пара- и экстра-лингвистической (интонация, паузы и пр.), пространственно-временной (организация пространства и времени общения), визуальной («контакт глазами»).

Либеральный руководитель - руководитель, который дает своим подчиненным почти полную свободу в выборе рабочих задач и контроля за своей работой.

Лидер организации - человек, эффективно осуществляющий формальное и неформальное руководство и лидерство.

Малая группа — небольшая по численности совокупность людей, включающая от 2—3 до 20—30 человек, занятых общим делом и имеющих прямые личные контакты друг с другом.

Меланхолик — человек, чье поведение характеризуется замедленностью реакций на действующие стимулы, а также речевых, мыслительных и двигательных процессов.

Мимика — совокупность движений частей лица человека, выражающих его состояние или отношение к тому, что он воспринимает (представляет, обдумывает, припоминает и т.п.).

Наблюдение — метод психологического исследования, рассчитанный на непосредственное получение нужной информации через органы чувств.

Настроение— эмоциональное состояние человека, связанное со слабо выраженными положительными или отрицательными эмоциями и существующее в течение длительного времени.

Неформальная организация - спонтанно возникающие группы людей, которые регулярно вступают во взаимодействие для достижения определенной цели.

Опрос — метод психологического изучения, в процессе применения которого людям задаются вопросы и на основе ответов на них судят о психологии этих людей.

Подражание - следование какому-либо примеру, образцу, воспроизведение определенных вербальных и невербальных паттернов, характерных для образца.

Позиция - официальное положение человека в группе. Она определяется связями данного индивида с остальными членами группы. Позиция определяет степень влияния на остальных членов группы.

Предубеждение - установка, препятствующая адекватному восприятию сообщения или действия.

Психика — общее понятие, обозначающее совокупность всех психических явлений, изучаемых в психологии.

Психические процессы — процессы, происходящие в голове человека и отражающиеся в динамически изменяющихся психических явлениях: ощущениях, восприятии, воображении, памяти, мышлении, речи и др.

Референтная группа (от лат. *referens* - сообщающий) — реальная или условная социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке.

Самоосознание. Состояние сознания индивидуума, при котором его внимание сосредоточено на самом себе. Делает людей более чувствительными по отношению к собственным установкам и диспозициям. **Самооценка** — оценка человеком собственных качеств, достоинств и недостатков.

Сотрудничество — стремление человека к согласованной, слаженной работе с людьми. Готовность поддержать и оказать помощь им. Противоположно соперничеству.

Социальная психология. Область психологической науки, изучающая то, как люди думают друг о друге, относятся друг к другу и влияют друг на друга.

Социализация - процесс и результат усвоения и активного воспроизводства индивидом социального опыта, осуществляемый в общении и деятельности. **Сплоченность групповая** - один из процессов групповой динамики, характеризующий степень приверженности к группе ее членов.

Статус индивида в группе - реальная социально-психологическая характеристика его положения в системе внутригрупповых отношений, степень действительной авторитетности для других членов группы.

Стиль руководства - обобщенные виды поведения руководителя в отношениях с подчиненными в процессе достижения поставленных целей (автократический, демократический).

Структурные методы разрешения конфликтов - четыре метода разрешения конфликтов: уточнение перспектив, связанных с должностными обязанностями; использование механизмов координации и интеграции; установление новых, более сложных целей; использование механизма поощрений.

Стресс — состояние душевного (эмоционального) и поведенческого расстройства, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации.

Тест — стандартизированная психологическая методика, предназначенная для сравнительной количественной оценки у человека изучаемого психологического качества.

Тестирование — процедура применения тестов на практике.

Установка - готовность, предрасположенность субъекта, возникающая при предвосхищении им появления определенного объекта и обеспечивающая устойчивый целенаправленный характер протекания деятельности по отношению к данному объекту.

Уступчивость. Конформизм, включающий публичные действия, соответствующие социальному давлению, несмотря на внутреннее несогласие с предъявляемыми требованиями. *Послушание (подчинение)* — действие,

совершаемое в ответ на прямой приказ и в соответствии с ним.

Феноменология малой группы - представление и описание по основным признакам. К таким признакам относятся структура взаимоотношений в группе, установки, нормы и ценности, каналы коммуникаций, позиция, статусы, роли, руководство, лидерство и т.д.

Фрустрация - 1) психическое состояние, выражающееся в характерных особенностях переживаний и поведения, вызываемых объективно непреодолимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели или решению задачи; 2) состояние краха и подавленности, вызванное переживанием неудачи.

Эгоизм. Мотивация (предположительно, определяющая все поведение) стремления к оптимизации собственного благополучия. Противоположен альтруизму, целью которого является улучшение положения других людей.

Экстраверсия — обращенность сознания и внимания человека в основном на то, что происходит вокруг него. Э. противоположна интроверсии.

Харизма - влияние, основанное на свойствах личности руководителя или его способности привлекать сторонников.

Характер — совокупность свойств личности, определяющих типичные способы ее реагирования на жизненные обстоятельства.

Эмпатия - способность поставить себя на место другого члена группы, способность к сопереживанию.

Эмоции— элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и хода процесса удовлетворения актуальных потребностей.

Я-концепция Ответы человека на вопрос «Кто я?»

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Основные источники:

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: Учебник и практикум / Д. М. Рамендик. – М.: Юрайт, 2018. – 207 с. – ISBN 978-5-534-06312-7 <http://www.biblio-online.ru/book/734CB85C-BC71-40A2-B7DD-CD9C7C490D803>
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: Учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – М.: Юрайт, 2018. – 247 с. – (Серия : Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. <http://biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-426929>
3. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для СПО / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под ред. Н. А.

Костенко. – 2-е изд., пер. и доп. – М.: Юрайт, 2018. – 202 с. – (Серия : Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0 <https://biblio-online.ru/book/etika-i-psihologiya-delovogo-obscheniya-4261512>

4. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: Учебное пособие для СПО / Л. И. Чернышова. – М.: Юрайт, 2019. – 161 с. – (Серия: Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6 <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-4307974>

Дополнительные источники:

1. Белякова, Е. Г. Психология: Учебник и практикум / Е. Г. Белякова – М.: Юрайт, 2018. – ISBN 978-5-9916-8489-7.-263 <http://www.biblio-online.ru/book/A2C5B39A-FC28-40BC-AF26-0753520377BC2>
2. Бороздина, Г. В. Психология общения: Учебник и практикум / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. – М.: Юрайт, 2018. – 463 с. – ISBN 978-5-534-00753-4.-463 <http://www.biblio-online.ru/book/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A>
3. Корягина, Н. А. Психология общения: Учебник и практикум / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. – М.: Юрайт, 2018. – 437 с. – ISBN 978-5-534-00962-0 <http://www.biblio-online.ru/book/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B9>
4. Лазурский, А. Ф. Психология общая и экспериментальная / А. Ф. Лазурский. – М.: Юрайт, 2018. – 244 с. (Серия: Антология мысли). – ISBN 978-5-534-09730-6 <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obschaya-i-eksperimentalnaya-428460>
5. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для СПО / Н. И. Леонов. – 5-е изд., пер. и доп. – М.: Юрайт, 2019. – 193 с. (Серия: Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10454-7 <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-4301704>
6. Немов, Р. С. Общая психология в 3 т. Том 1. Введение в психологию: учебник и практикум для СПО / Р. С. Немов. – 6-е изд. – М.: Юрайт, 2019. – 726 с. (Серия: Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10262-8 <https://biblio-online.ru/book/obschaya-psihologiya-v-3-t-tom-i-vvedenie-v-psihologiyu-4296505>
7. Немов, Р. С. Общая психология в 3 т. Том 2 в 4 кн. Книга 1. Ощущения и восприятие: Учебник и практикум для СПО / Р. С. Немов. – 6-е изд., пер. и доп. – М.: Юрайт, 2019. – 302 с. (Серия : Профессиональное образование). –

ISBN 978-5-534-10265-9 <https://biblio-online.ru/book/obschaya-psihologiya-v-3-t-tom-ii-v-4-kn-kniga-1-oschuscheniya-i-vospriyatie-4296513>

8. Немов, Р. С. Общая психология в 3 т. Том 2 в 4 кн. Книга 2. Внимание и память: Учебник и практикум для СПО / Р. С. Немов. – 6-е изд., пер. и доп. – М.: Юрайт, 2019. – 261 с. (Серия: Профессиональное образование). ISBN 978-5-534-10268-0 <https://biblio-online.ru/book/obschaya-psihologiya-v-3-t-tom-ii-v-4-kn-kniga-2-vnimanie-i-pamyat-42965411>
9. Немов, Р. С. Общая психология в 3 т. Том 2 в 4 кн. Книга 3. Воображение и мышление: Учебник и практикум для СПО / Р. С. Немов. – 6-е изд., пер. и доп. – М.: Юрайт, 2019. – 224 с. (Серия: Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10269-7 <https://biblio-online.ru/book/obschaya-psihologiya-v-3-t-tom-ii-v-4-kn-kniga-3-voobrazhenie-i-myshlenie-42965510>
10. Рамендик, Д. М. Общая психология и психологический практикум: Учебник и практикум / Д. М. Раменди. – М.: Юрайт, 2018. – 303 с. – ISBN 978-5-9916-8343-2.-303 <http://www.biblio-online.ru/book/B11DA3A4-5C00-4A8C-8F03-2CF1E666B7E7>
11. Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста: Учебник и практикум / Д. М. Рамендик. – М.: Юрайт, 2018. – 179 с. ISBN 978-5-534-03174-4 <http://www.biblio-online.ru/book/68F59980-6599-448D-B654-AAD9029858D76>
12. Садовская, В. С. Психология общения: Учебник и практикум / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – М.: Юрайт, 2018. – 209 с. – ISBN 978-5-534-01134-0 <http://www.biblio-online.ru/book/5D5ABB2E-892A-4A9B-B894-3AC2FC97A4717>

Практическое занятие № 1

Упражнение по применению навыков вербального и невербального общения в деловой беседе

Цель: познакомиться с понятием общение, типами общения, отработать навыки вербального и невербального общения в деловой беседе.

Краткие теоретические сведения

Вербальное или языковое общение – это средство, связанное с использованием языка. Другими словами, языковое общение – это коммуникативный акт. С помощью речи передаются информация, мысли, чувства.

Культура речевого общения охватывает две составляющие: культуру общения и культуру слушания.

Рассмотрим характеристику «говорение». Это механизмы построения высказываний в соответствии с индивидуальными особенностями человека, что говорит. Это и особенности используемой лексики, и владение грамматикой, и богатство ассоциаций, и производительность или стереотипности вещания, его динамичность, проявление с помощью слов определенного отношения к собеседнику. Конструируя высказывания, мы стимулируем другого человека к созданию внутреннего образа, подобного тому, что ему передается. При этом происходит решение конкретных коммуникативных задач в соответствии с целью вещания и особенностями ситуации. Высказывания конструируются в соответствии с грамматическими правилами.

Ученые определяют несколько порядков построения сообщений:

- кульминационный порядок (самые сильные аргументы приводятся в конце);

- антикульминационный порядок (обратный, когда, наоборот, сообщение начинается с сильного аргумента) и размещения сильных аргументов внутри сообщения.

Важными характеристиками вербального средства общения, в частности говорение, является диалог и монолог. Монологическую речь - это когда говорит одно лицо, а остальные слушают, воспринимают сообщение. Диалогическая речь - вещания между двумя или несколькими собеседниками.

Язык является универсальным средством передачи информации. Язык необходим для того, чтобы вещание было понятным и благодаря этому эффективным, а вещания, в свою очередь, необходимо для того, чтобы благодаря языку передавалась информация.

Культура языка является одним из главных показателей культуры человека в целом, широты и глубины его знаний и мыслей. Свои особенности имеют как письменная, так и устная речь. Последняя отличается более короткими предложениями, имеет эмоциональную окраску.

Есть недостатки речи, которые мешают установлению контакта между людьми: когда слова звучат нечетко. Неправильно поставленное ударение, использование жаргонизмов, путаница слов, близких по звучанию, но разные по значению и др. могут стать причиной того, что партнер по общению не будет понимать вас.

Культура речи - понятие не только лингвистическое и психологическое, но и нравственное, и это лучше всего проявляется в речевом этикете. Это сложная система языковых знаков, что опирается на моральные правила и

требования и указывает на отношение, как к другим людям, так и к себе. Речевой этикет формировался не одним поколением людей, и в нем, как в зеркале, отражается менталитет народа.

Эффективность использования вербального средства общения зависит от таких факторов:

- ситуативных - определенная ситуация может способствовать или мешать вербальному влиянию и восприятию информации;
- субъективных: психологическое состояние собеседников может совпадать или нет; эмоциональное восприятие собеседника накладывается на высказанную им информацию; какие имеющиеся условия отвлекают от восприятия информации и мешают влиятельные; может иметь место неодинаковая информированность собеседников или разный их интеллектуальный уровень; результаты общения могут не совпадать с ожиданиями собеседников;
- недостатков речи и языка; плохой дикции; отсутствия логики в высказываниях; неточной передачи информации.

Ход проведения практического занятия:

1. Просмотр презентаций «Вербальное и невербальное общение»

Задание № 1. Ответьте на вопросы:

1. Что такое «вербальный имидж»?
2. Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
3. Как на имидж делового человека влияет манера представляться?

Задание № 2. Работа в парах:

Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Задание № 3. Работа в парах:

Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

1. *Рад вас видеть!*
2. *Спасибо за работу.*
3. *Приходите завтра.*
4. *Я в восторге.*
5. *Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.*
6. *Приятно было с вами поговорить.*
7. *Спасибо за комплимент.*
8. *Очень вам признателен.*

9. *Ценю вашу настойчивость.*

10. *Мне это очень нравится.*

Задание № 4. Работа в парах:

Произнесите фразу с разными интонациями

1. *Умница! Молодец!* (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)

2. *Я этого никогда не забуду* (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).

3. *Спасибо, как это вы догадались!* (искренне, с восхищением, с осуждением).

4. *Ничем не могу вам помочь* (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).

5. *Вы поняли меня?* (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).

6. *До встречи!* (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).

7. *Это я!* (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).

8. *Я не могу здесь оставаться* (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).

9. *Здравствуйте!* (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом)

Задание № 5. Ответьте на вопросы:

1. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки «По одежке встречают, по уму провожают»?

2. Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами?

Задание № 6. Работа в парах:

Попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

Задание № 7. Работа с группой:

Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?

2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:

а) как улучшить внешнее впечатление;

б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать, **Задание № 8. Индивидуальная работа:**

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу на негосударственное предприятия. Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. В графе «Дополнительные сведения» может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.

Пользуясь образцом, составьте своё резюме (Приложение №1)

Задание № 9. Ответьте на вопросы:

1. Каковы функции языка в общении?
2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
3. Чем отличается научный стиль речи?
4. Чем отличается публицистический стиль речи?
5. Чем отличается разговорная речь?
6. Вспомните типы приема и передачи информации.

Задание № 10. Продолжите фразы:

- Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.
- Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.
- Моя тревога _____ с каждым днем.
- Площадь засоленных почв _____ с каждым годом.

(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)

Задание № 11. Устная работа с группой

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Что дает людям умение слушать?
3. Каковы трудности эффективного слушания?
4. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
5. Перечислите «вредные привычки» слушания.
6. Почему важно понимать язык телодвижений?
7. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
8. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Задание № 12. Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание № 13. Работа в парах:

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем - примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Задание № 14. Ответьте на вопросы:

1. Что означает организация пространственной среды?
2. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
3. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?

Задание № 15. Тест «Что говорят вам мимика и жесты»?

1. Вы считаете, что мимика и жесты - это:
 - а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
 - б) дополнение к речи;
 - в) «предательское» проявление нашего подсознания.
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю;
3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?
 - а) вы радостно кричите «Привет!»;
 - б) сердечным рукопожатием;
 - в) слегка обнимаете друг друга;
 - г) приветствуете их сдержанным движением руки;
 - д) целуете друг друга в щеку.
4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:
 - а) когда качают головой;
 - б) когда кивают головой;
 - в) когда морщат нос;
 - г) когда морщат лоб;
 - д) когда подмигивают;
 - е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да;
- б) нет;

в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

- а) я смотрю совершенно спокойно;
- б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них

отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

Ответы: на тест

1. а - 2, б - 4, в - 3
2. а - 1, б - 3, в - 0
3. а - 4, б - 4, в - 3, г - 2 д - 4
4. а - 0, б - 0, в - 1, г - 1 д - 0, е -
5. а - 1, б - 2, в - 3, г - 4 д - 2
6. а - 2, б - 1, в - 3, г - 2 д - 3, е - 2
7. а - 1, б - 3, в - 3, г - 2 д - 0
8. а - 3, б - 1, в - 1
9. а - 3, б - 2, в - 2, г - 1
- 10 а - 3, б - 2, в - 1
- 11 а - 0, б - 3, в - 1
- 12 а - 1, б - 4, в - 2
- 13 а - 0, б - 4, в - 3
- 14 а - 4, б - 2, в - 0
- 15 а - 4, б - 0, в - 1
- 16 а - 0, б - 2, в - 1
- 17 а - 3, б - 4, в - 1
- 18 а - 2, б - 4, в - 0
- 19 а - 3, б - 2, в - 1
- 20 а - 4, б - 0, в - 2

- 77-56 баллов - у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?
- 55-34 баллов - вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.
- 33-11 баллов - язык мимики и жестов для вас - китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому

значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

2. Форма отчета по практическому занятию:

1. Тема занятия 3. Ответы на вопросы
2. Цель занятия 4. Ответы на тест

Практическое занятие № 2 **Эффекты межличностного восприятия**

Цель: определить свой тип восприятия и темперамента; показать особенности восприятия людьми друг друга в процессе межличностного общения.

Краткие теоретические сведения

Мы уже знаем о неповторимости человека. Каждый человек уникален и наделен индивидуальностью. Что же мы под этим понимаем?

Индивидуальность — это конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими и социальными качествами и свойствами. Именно эти качества и свойства обуславливают особенности его житейского поведения и деятельности.

Темперамент

В литературе по психологии нередко приводится такой пример: четыре молодых человека опоздали в театр и столкнулись с сопротивлением билетера, который отказался их пускать, так как спектакль уже начался. Один из молодых людей затеял спор, он настойчиво утверждал, что часы в театре спешат и что он никому не помешает, если пройдет в партер. Другой быстро сообразил, что в партер ему не попасть, а первое действие можно посмотреть и с верхнего яруса, куда проникнуть проще. Третий молодой человек решил, что первое действие, как правило, малоинтересно и направился в буфет. Четвертый же посетовал, что ему вечно не везет, и уехал домой.

Еще в древности ученых интересовало, почему при взаимодействии с одними и теми же явлениями люди ведут себя столь по-разному? Чтобы ответить на этот вопрос, возникла наука о темпераменте. Понятие «темперамент» происходит от латинского слова, означающее смесь, надлежащее соотношение частей.

Рассмотрим психологические характеристики типов темпераментов.

Холерический тип темперамента (холерик). Представляет собой сильный, неуравновешенный и подвижный тип темперамента, отличающийся

большой жизненной энергией, активностью, работоспособностью. Люди этого типа темперамента «с головой» уходят в работу, преодолевая любые затруднения, но им трудно дается деятельность, требующая плавных движений, спокойного и медленного темпа, так как холерики порывисты и резки.

Холерик имеет склонность к лидерству и стремится приспособить окружающий мир под себя. Он мало размышляет, но быстро действует, потому что такова его воля, хотя при этом часто принимает опрометчивые решения. В общении вспыльчив, нетерпелив, несдержан, криклив, иногда проявляет агрессию. Обладает быстрой сменой настроения: от радости к печали, от смеха к гневу. Холерика «выводят из себя» состояние ожидания и необходимость сдерживать свою активность и чрезмерность чувств. Он честлюбив, мстителен, поскольку долго помнит обиды, и горд, поэтому при общении с ним не следует задевать его самолюбие, нужно стараться избегать небрежности и резкости. Работу для холерика следует подбирать так, чтобы она не была монотонной и однообразной.

Сангвинический тип темперамента (сангвиник). Является сильным, уравновешенным и активным типом темперамента. Сангвиник жизнерадостен, в работе продуктивен (но лишь при условии множества интересных дел), энергичен и бодр. Способен выполнять ответственные поручения и склонен к решению тактических задач.

Сангвиник общителен, легко сходится с новыми людьми, поэтому у него широкий круг знакомств, хотя он не отличается постоянством в общении и достаточно часто меняет свои привязанности. Он быстро осваивается в новой обстановке, легко переживает неудачи и неприятности; расхожее выражение «как с гуся вода» — это про сангвиника. Помимо этого, он обладает богатой, подвижной мимикой и производит впечатление оптимистичного и уверенного в себе человека, обладающего чувством юмора, которое в трудных ситуациях помогает ему быть собранным и целеустремленным.

Сангвиник любит строить планы, но в силу своего непостоянства быстро их меняет; он увлекается всем, что ему приятно. Часто может обещать, но не держит своего слова и, кроме того, проявляет легкомыслие, беззаботное и беспечное отношение к делу, разбросанность, переоценивает себя и свои возможности.

Поэтому при общении с сангвиником необходимы требовательность и контроль за выполнением порученного дела. Лучше всего у сангвиника получается работа, требующая применения активности, организаторских и коммуникативных способностей и связанная с разнообразными

впечатлениями.

Меланхолический тип темперамента (меланхолик). Меланхолик — это человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе. В привычной обстановке он работает продуктивно и чувствует себя уверенно, выполняя при этом все предписанные инструкции.

Меланхолик неэнергичен, ненастойчив и необщителен; новая обстановка и новые люди вводят его в смущение, он теряется. Кроме того, меланхолик склонен к опасениям по поводу и без повода; застенчивый и робкий, он часто проявляет тревожность и неловкость. Незначительный повод может у меланхолика вызвать обиду и слезы; он очень нуждается в сочувствии и поддержке окружающих. Обладает тихим голосом и замедленной речью.

Меланхолик отзывчив, постоянен в дружбе, настроен на сопереживание и верен чувству долга. А также отличается мягкостью, тактичностью, чуткостью и отзывчивостью. По отношению к меланхолику нельзя допускать резкость. Замечание делать только наедине и в мягкой форме. Рекомендуется поручать им однообразную работу и поддерживать их авторитет в коллективе.

Флегматический тип темперамента (флегматик). Является сильным, уравновешенным и пассивным типом темперамента. Флегматик работоспособен, отличается деловитостью и вдумчивостью; это настойчивый и упорный работник, не склонный к частой смене деятельности и не любящий мелких поручений.

Флегматику нравится находиться в кругу старых знакомых и в привычной обстановке, так как он с трудом меняет свои привычки. Он всегда спокоен, невозмутим, его трудно рассмешить или опечалить, его чувства и настроение отличаются постоянством. При неприятностях флегматик остается спокойным; говорит мало, обладает бедной мимикой и невыразительными движениями. Как правило, он ненаходчив и с трудом переключает внимание.

Кроме того, флегматик умеет ждать. Поговорка «Семь раз отмерь, один отрежь» — это про него, так как он долго колеблется, прежде чем принять решение, взвешивает все «за» и «против». Флегматик также склонен к безразличию и лени, вялости и инертности при неблагоприятных обстоятельствах. Однако при правильном воспитании у него формируются деловые качества, вдумчивость и усидчивость.

Описанные типы темпераментов не являются реальными портретами, поскольку ни один конкретный человек не обладает всеми признаками того или иного типа. Однако учитывая свойства темперамента конкретного человека, можно предсказать особенности его реагирования в определенной

ситуации. Кроме того, темперамент накладывает отпечаток на способы общения и определяет способности человека к различным видам деятельности. Моральные качества личности не зависят от темперамента и могут компенсировать проявление его отрицательных черт.

Тип восприятия

Визуал. Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: “не видел этого”, “это, конечно, проясняет все дело”, “заметил прекрасную особенность”. Рисунки, образные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок.

Кинестетик Тут чаще в ходу другие слова и определения, например: “не могу этого понять”, “атмосфера в квартире невыносимая”, “ее слова глубоко меня тронули”, “подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь”. Чувства и впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

Аудиал. “Не понимаю что мне говоришь”, “это известие для меня...”, “не выношу таких громких мелодий” - вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная часть общения и составляет то, что называют перцепцией. На основе внешней стороны поведения мы, как бы читаем другого человека, расшифровываем значение его внешних данных. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную роль в общении.

Межличностные отношения в реальной системе жизнедеятельности людей занимают важное место. Но взаимодействие и коммуникация с другими людьми бывают затруднены потому, что мы редко воспринимаем людей объективно. Чаще всего наше восприятие других людей основывается лишь на впечатлениях, а также на истолковании и оценке мотивов их поведения в зависимости от того, какие качества мы в них предполагаем и в какой ситуации они находятся.

Обычно наше восприятие другого человека базируется на поиске впечатлений, отражающих основные характеристики его личности. Раз проявившись, эти характеристики позволяют нам объяснить разные поступки человека и приводить их в соответствие с впечатлением о нем.

Очень часто наше первое впечатление оказывается и самым прочным. Речь идет об эффекте первичности. У школьников, получавших в начале года отличные отметки, а затем переставших работать, больше шансов оставить у преподавателя благоприятное впечатление, чем у учеников, посредственные результаты которых в начале года сменились неуклонным прогрессом, продолжавшимся до его конца.

Эффект первичности проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии, является очень существенной и малозабываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку. И если даже потом вы получите информацию, которая будет опровергать первичную, все равно помнить и учитывать вы будете больше первичную. На восприятие другого влияет и настроение самого человека: если оно мрачное, в первом впечатлении о человеке могут преобладать негативные чувства. Чтобы первое впечатление о незнакомом человеке было полнее и точнее, важно положительно настроиться на него.

Эффект ореола проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке - на оценку его отдельных качеств. Если общее впечатление о человеке благоприятно, то его положительные черты переоцениваются, а недостатки либо не замечаются, либо оправдываются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательно, то даже благородные его поступки не замечаются или истолковываются превратно.

Эффект последней информации проявляется в том, что, если вы получили негативную последнюю информацию о человеке, эта информация может перечеркнуть все прежние мнения об этом человеке.

Эффект новизны заключается в том, что последняя, то есть более новая информация, оказывается более значимой, действует в ситуациях восприятия знакомого человека.

Эффект края заключается в том, что крайние объекты восприятия запоминаются лучше, чем те, которые находятся в середине.

Эффект проекции - когда приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать свои собственные достоинства, а неприятному - свои недостатки.

Эффект средней ошибки - это тенденция смягчать оценки наиболее ярких особенностей другого человека в сторону среднего.

Эффект Барнума - восприятие людьми описания или общих оценок своей личности как истинные, если они преподносятся в научном, магическом или ритуальном контексте.

Эффект бумеранга состоит в том, что информация, преподносимая аудитории или отдельным лицам вызывает результат, обратный ожидаемому.

Задание № 1. Определение темперамента с помощью теста

1. Нравится ли вам оживление и суэта вокруг вас?
2. Часто ли у вас бывает беспокойное чувство, что вам что-либо хочется, а вы не знаете что?
3. Вы из тех людей, которые не лезут за словом в карман?
4. Чувствуете ли вы себя иногда счастливым, а иногда печальным без какой-либо причины?
5. Держитесь ли вы обычно в "тени" на вечеринках или в компании?
6. Всегда ли в детстве вы делали немедленно и безропотно то, что вам приказывали?
7. Бывает ли у вас иногда дурное настроение?
8. Когда вас втягивают в ссору, предпочитаете ли вы отмолчаться, надеясь, что все обойдется?
9. Легко ли вы поддаетесь переменам настроения?
10. Нравится ли вам находиться среди людей?
11. Часто ли вы теряли сон из-за своих тревог?
12. Упрямитесь ли вы иногда?
13. Могли бы вы назвать себя бесчестным?
14. Часто ли вам приходят хорошие мысли слишком поздно?
15. Предпочитаете ли вы работать в одиночестве?
16. Часто ли вы чувствуете себя апатичным и усталым без серьезной причины?
17. Вы по натуре живой человек?
18. Смеетесь ли вы иногда неприличным шуткам?
19. Часто ли вам что-то так надоедает, что вы чувствуете себя "сытным по горло"?
20. Чувствуете ли вы себя неловко в какой-либо иной одежде, кроме повседневной?
21. Часто ли ваши мысли отвлекаются, когда вы пытаетесь сосредоточить на чем-то свое внимание?
22. Можете ли вы быстро выразить ваши мысли словами?
23. Часто ли вы бываете погружены в свои мысли?
24. Полностью ли вы свободны от всяких предрассудков?
25. Нравятся ли вам первоапрельские шутки?
26. Часто ли вы думаете о своей работе?
27. Очень ли вы любите вкусно поесть?

28. Нуждаетесь ли вы в дружески расположенном человеке, чтобы выговориться, когда вы раздражены?
29. Очень ли вам неприятно брать займы или продавать что-нибудь, когда вы нуждаетесь в деньгах?
30. Хвастаетесь ли вы иногда?
31. Очень ли вы чувствительны к некоторым вещам?
32. Предпочли бы вы остаться в одиночестве дома, чем пойти на скучную вечеринку?
33. Бываете ли вы иногда так беспокойны, что не можете долго усидеть на месте?
34. Склонны ли вы планировать свои дела тщательно и раньше, чем следовало бы?
35. Бывают ли у вас головокружения?
36. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
37. Справляетесь ли вы с делом лучше, обдумав его самостоятельно, а не обсуждая с другими?
38. Бывает ли у вас когда-либо отдышка, даже если вы не делали никакой тяжелой работы?
39. Можно ли сказать, что вы человек, которого не волнует, чтобы все было именно так, как нужно?
40. Беспокоят ли вас ваши нервы?
41. Предпочитаете ли вы больше строить планы, чем действовать?
42. Откладываете ли вы иногда на завтра то, что должны сделать сегодня?
43. Нервничаете ли вы в местах, подобных лифту, метро, туннелю?
44. При знакомстве вы обычно первым проявляете инициативу?
45. Бывают ли у вас сильные головные боли?
46. Считаете ли вы обычно, что все само собой уладится и придет в норму?
47. Трудно ли вам заснуть ночью?
48. Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
49. Говорите ли вы иногда первое, что придет в голову?
50. Долго ли вы переживаете после случившегося конфуза?
51. Замкнуты ли вы обычно со всеми, кроме близких друзей?
52. Часто ли с вами случаются неприятности?
53. Любите ли вы рассказывать забавные истории друзьям?
54. Предпочитаете ли вы больше выигрывать, чем проигрывать?
55. Часто ли вы чувствуете себя неловко в обществе людей выше вас по положению?
56. Когда обстоятельства против вас, обычно вы думаете, тем не менее, что стоит еще что-либо предпринять?

57. Часто ли у вас "сосет под ложечкой" перед важным делом?

Задание № 2. Тестовый материал для определение типа восприятия

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды.
15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Люблю слушать, когда говорят.
35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.

36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия - это интересно.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

Ключ к тесту аудиал, визуал, кинестетик.

- Визуальный канал восприятия: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.
- Аудиальный канал восприятия: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.
- Кинестетический канал восприятия: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов "да" ("+"). Это ваш главный тип восприятия.

Задание № 3. Тренинговое упражнение «Привет, ты представляешь...»

Цель: положительный эмоциональный настрой, вербальные и невербальные навыки общения.

По очереди каждый из участников, обращаясь к соседу, с чувством радости от встречи произносит: «Здравствуй, (имя), ты представляешь...» и заканчивает фразу, рассказывая, что-то смешное и интересное.

Практическое занятие № 3

Стили общения и типы личности

Цель: ознакомить с основными психическими состояниями личности; показать особенности психологии личности и ее социализации.

Краткие теоретические сведения

Классификации на основе конкретных видов приема и переработки информации.

Классификационное основание	Интерпретация	Авторы
Аналитичные (детализирующие)/ Синтетичные (интегрирующие)	Аналитичные проявляют тенденцию воспринимать скорее отдельные части, испытывая трудности в вычленении целостной структуры, и ориентируются на различие. Синтетичные воспринимают явления как интегрированное целое, выделяя сходство между частями.	К. Готтшальд, 1914 Роршах, 1921
Мыслители / Художники	Мыслители с доминирующей второй сигнальной системой. Художники с доминирующей первой сигнальной системой	Павлов, 1927
Объективисты / Субъективисты	Объективисты характеризуются устойчивым, узко направленным и точным восприятием. Субъективисты характеризуются более широким полем восприятия с субъективной интерпретацией, дополняющей воспринятое.	Ангьял, 1948
Концептуальные «активные» / Перцептивные «пассивные»	Концептуальные работают рационально, формулируя гипотезы о верном решении при выполнении классификаций. Перцептивные используют метод проб и ошибок, руководствуясь непосредственным	Выготский, 1922

Общее понятие о личности

В современной психологии нет единого понимания личности. Х.Вольф в 1734 г. дал дефиницию личности следующим образом: «То, что сохраняет воспоминания о самом себе и воспринимает себя, как одного и того же и раньше, и теперь». Эту традицию понимания личности продолжил У.Джемс (1842-1910), который трактовал личность, как сумму всего, что человек может назвать своим.

Свойства психических состояний - характеризуются целостностью (захватывают всю психическую деятельность), подвижностью (изменчивость) и относительной устойчивостью, взаимосвязью с психическими процессами и свойствами личности, индивидуальным своеобразием и типичностью, крайним многообразием, полярностью.

Классификация психических состояний:

- 1) личностные и ситуативные;
- 2) интеллектуальные, волевые, эмоциональные и т.д.;
- 3) глубокие, либо поверхностные;
- 4) кратковременные, затяжные, длительные
- 5) положительные и отрицательные, стенические, повышающие жизнедеятельность и астенические;
- 6) более или менее осознанные;
- 7) в зависимости от причин, их вызывающих;
- 8) в зависимости от степени адекватности вызвавшей их объективной обстановки.

Типичные положительные психические состояния человека:

1) Профессиональная заинтересованность - является важнейшим фактором профессиональной пригодности: осознание значимости профессиональной деятельности; стремление больше узнать о ней и активно действовать в её области; концентрация внимания на круге объектов, связанных с данной областью.

2) Творческое вдохновение - свойственно учёным, писателям, художникам, актёрам, музыкантам. Выражается в творческом подъёме; обострении восприятия; повышении способности воспроизведения ранее запечатлённого; возрастании мощи воображения; проявлении обилия мыслей и лёгкости нахождения существенного; большой работоспособности, к психическому состоянию радости творчества и нечувствительности к усталости.

3) Решительность - психическое состояние готовности быстро принять

решение. Условиями решительности является широта мышления, проницательность, мужество, большой жизненный и профессиональный опыт, знания, планомерность работы.

Отрицательные психические состояния:

1) Психическая напряжённость - напряжённости, которая возникает как результат сложности выполняемой деятельности (трудности сенсорного различения, состояния бдительности, сложность зрительно-двигательной координации, интеллектуальная нагрузка и т.д.) и эмоциональной напряжённости, вызванной эмоциональными экстремальными условиями (работой с людьми, в том числе с больными, правонарушителями и т. д.).

2) Стресс - отрицательное психологическое состояние, ухудшающее протекание деятельности. Стрессом нужно считать только такое эмоциональное напряжение, которое в той или иной степени ухудшает протекание жизнедеятельности, снижает работоспособность человека и его надёжность в работе.

3) Беспокойство - тревога - это психологическое состояние, которое вызывается неприятностями, неожиданностью, изменениями в привычной обстановке и деятельности, и выражающееся в специфических переживаниях (опасения, волнения, нарушения покоя и др.) и реакциях.

4) Фрустрация - вызванная неуспехом в удов потреб. Переживается - тревога, отчаяние, разочарование, раздражение. Возникает в ситуации конфликта, когда напр удов потреб наталкивается на трудности. Может привести к дезинтеграции. Важнейшими факторами, предотвращающими возникновение отрицательных психических состояний у человека, являются формирование и развитие у него чувства долга и ответственности, самоконтроля, мужества, настойчивости, самокритичности, интеллектуальной активности и др.

Специфические состояния психики человека

1) Бодрствование - сон - характеризующееся активным взаимодействием человека с внешним миром, и сон - состояние, рассматриваемое, прежде всего как период отдыха. Сон относится и так называемым измененным состояниям сознания, полностью отрезающим человека от физического и социального окружения. Различают две основные чередующиеся фазы сна: «медленный» («медленноволновый») сон и «быстрый» («парадоксальный») сон. В фазе «медленного сна на последней его стадии (глубокого сна) возможно возникновение сомнамбулизма (снохождения, «лунатизма») - состояния, связанного с неосознаваемым поведением, осуществляемым при переходе от сна к гипнозоподобному

состоянию, а также сновидения и ночных кошмаров у детей, о которых они не помнят после пробуждения.

2) Медитация и гипноз - *Медитация*- во-первых, изменённое, по желанию индивида, особое состояние сознания, связанное с замедлением деятельности мозга путём концентрации внимания на каком-либо объекте или мысли, а, во-вторых, техника достижения такого состояния. Наступления релаксации (уменьшения напряжения, расслабления снятия стресса). Гипноз: а) временное состояние сознания, связанное с сужением его объёма и резким сосредоточением на содержании внушения, с изменением индивидуального контроля и самосознания; б) техника воздействия на индивидуума с целью сузить поле сознания и подчинить его контролю гипнотизёра, внушен я которого он будет выполнять.

3) Боль и анальгезия - Болью называется психическое состояние, которое возникает как результат сверхсильных или разрушительных воздействий на организм при угрозе его целостности или существованию вообще. Снижение или полное устранение чувствительности к боли называется анальгезией. Она достигается с помощью анальгетиков, путём концентрации внимания я на объектах, не связанных с источником болевого воздействия (музыка, белый шум и т. д.), посредством внушения, самовнушения, гипноза, а также методами общего или точечного массажа, воздействием холода или тепла на определённые участки тела.

4) Вера - 1) особое психическое состояние, проявляющееся в полном и безоговорочном принятии индивидом каких-либо сведений, явлений или представлений, могущих в дальнейшем выступить основой его «Я», определять его поступки и отношения; 2) признание чего-либо истинным с решительностью, превышающей силу внешних фактических и формально-логических доказательств.

5) Эйфория и дисфория - Эйфория - психическое состояние, проявляющееся в повышенном радостном, весёлом настроении, это состояние благодушия, беспечности, не соответствующее объективным обстоятельствам. Дисфория - проявляющееся в пониженном настроении с раздражительностью, озлобленностью, мрачностью, повышенной чувствительностью к поведению окружающих, со склонностью к агрессии.

Задание № 1. Упражнение «Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы».

Ведущий рассказывает про разные типы поведения в конфликтной ситуации (по Томасу): приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество и конкуренцию.

Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие:

- Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.
- Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.
- Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.
- Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы.
- Учитель говорит, что ваша прическа не соответствует внешнему виду ученика.
- Друг просит вас одолжить ему вашу какую-либо дорогостоящую вещь, а вы считаете его человеком не аккуратным, не совсем ответственным.

Для каждого участника используется только одна ситуация. Можно разыграть данные ситуации в парах. Группа должна обсудить ответ каждого участника. На упражнение отводится 40-50 минут.

Цель упражнения:

- формирование адекватных реакций в различных ситуациях;
- «транзактный анализ» ответов и формирование необходимых «ролевых» пристроек.

Задание № 2. Определите тип темперамента детей в следующих ситуациях:

а) Сергей - типичный непоседа, на уроках постоянно вертится, разговаривает с соседом. Говорит очень быстро. Походка порывистая, вприпрыжку. Легко увлекается каким-либо делом, но быстро охладевает. На замечания учителя не реагирует.

б) Саша выделяется своей порывистостью. Увлечшись рассказом учителя, легко приходит в возбужденное состояние и прерывает рассказ разными вопросами. На любой вопрос учителя поднимает руку и отвечает, часто не подумав, невпопад. В раздражении выходит из себя. На переменах никогда не сидит на месте, бегает по коридору.

в) Олег в классе обычно сидит спокойно. На перемене спокоен, но может подставить подножку своему товарищу.

г) Дима - болезненно чувствительный, обидчивый мальчик. Если ему делают замечание, он краснеет, оправдывается, долго расстраивается, переживает. На уроках иногда мешает товарищам, может ущипнуть соседа.

Практическое занятие № 4

Взаимодействие в общении

Цель: сформировать приемы взаимодействия в общении, показать приемы формирования первого впечатления; научиться распознавать манипуляции и противодействовать им

Краткие теоретические материалы

Термин «социальная перцепция» впервые был введен Брунером в 1947 году в ходе разработки так называемого нового взгляда на восприятие.

Построение образа партнера иногда приводит к эффектам первого впечатления или систематическим ошибкам социального восприятия. Знание этих схем способствует пониманию того, как формируется первое впечатление.

Наиболее часто применяется схема восприятия, срабатывающая при неравенствах партнеров в той или иной сферах. Ошибки неравенства называют фактором превосходства. Пояснение: при встрече с человеком, который нас чем-либо превосходит (в параметре, важном лично для нас), мы склонны относиться к нему более благосклонно, нежели, если бы он был равен нам. В противовес сказанному – если партнер в чем-то нам уступает, то мы его недооцениваем. Очень важно помнить, что превосходство фиксируется только по одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам.

Фактор привлекательности. Основная ошибка – внешняя привлекательность, если человек нам внешне понравился, то мы склонны считать его более хорошим и умным, интересным, т.е. мы переоцениваем многие его психологические характеристики.

Фактор отношения. Противоположный фактор. Те люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам наиболее привлекательными, добрыми и т.д., чем те которые к нам так не относятся.

Эффект ореола. Он проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека.

Другой феномен - эффект стереотипизации. Стереотип – устойчивый (в то же время упрощенный) образ какого-либо явления или человека, складывающийся в условиях нехватки информации. Стереотип – как бы уже привычный нам взгляд, штамп, к которому мы обращаемся при

взаимодействии с этим явлением. Несмотря на то, что стереотипы не всегда точны, они позволяют нам существенно сократить время на то чтобы познать предмет, явление или человека.

Следующий феномен это - каузальная атрибуция. Когда возникает казуальная атрибуция? Она возникает в тот момент, когда возникают неожиданные преграды и трудности на пути совместной деятельности.

Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме практической работы

Манипуляции – скрытое управление поведением человека, совершаемое ради какой-либо выгоды того, кто управляет. Человека, который в своих интересах управляет поведением другого помимо его воли, называют манипулятором.

На сегодняшний день арсенал манипуляторных средств достаточно богат, однако в противовес им существует немало способов защиты от манипуляций в общении. Манипуляция может происходить, как на подсознательном, так и на сознательном уровне. К подсознательным можно отнести: Отрицание Механизм психологической защиты, посредством которого личность либо отрицает некоторые фрустрирующие, вызывающие тревогу обстоятельства, либо отрицается какой-либо внутренний импульс или сторона самое себя. Вытеснение - механизм защиты, посредством которого неприемлемый для личности импульсы: желания, мысли, чувства, вызывающие тревогу, становятся бессознательными. Регрессия- при этой форме защитной реакции личность, подвергающаяся действию фрустрирующих факторов, заменяет решение субъективно более сложных задач на относительно более простые и доступные в сложившихся ситуациях. Компенсация проявляется в попытках найти подходящую замену реального или воображаемого недостатка, дефекта нестерпимого чувства другим качеством, чаще всего с помощью фантазирования или присвоения себе свойств, достоинств, ценностей, поведенческих характеристик другой личности. Проекция, замещение, интеллектуализация. К сознательным стратегиям психологической защиты в общении относят: миролюбие, агрессию, избегание.

Задание № 1. Работа в рабочих тетрадях: Привести по 3 примера проявления фактора отношения, фактора привлекательности, фактора превосходства

Инструкция по выполнению практической работы

1. В рабочих тетрадях дать коротко определение таким факторам первого впечатления как: фактор отношения, фактор

превосходства, фактор привлекательности. Привести по 3 примера (по каждому) проявления этих факторов.

Задание № 2. Выполнение тестового задания по теме «Ошибки первого впечатления» (Приложение Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы)

1. Объем и качество выполнения заданий.
2. Что получилось (не получилось)? Причины.
3. Оценка результатов своей работы.

Задание № 3. Тест «Ошибки первого впечатления»

1. Ошибка первого впечатления. Приписывание своих качеств собеседнику.

1. Эффектом ореола;
2. Эффектом проекции;
3. Эффектом упреждения;
4. Эффект превосходства.

2. Сторона процесса общения, которая предусматривает восприятие партнеров по общению:

1. Интерактивная;
2. Перцептивная;
3. Коммуникативная;
4. Субъективная.

3. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

1. Поведение
2. Возраст;
3. Внешний вид;
4. Все ответы верны

4. Первоначальное отношение к какой – то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств – это:

1. Эффектом ореола;
2. Эффектом проекции;
3. Эффектом упреждения;
4. Эффект превосходства.

5. Склонность людей к переоценке различных психологических качеств человека

1. Фактор превосходства,
2. Фактор привлекательности,
3. Фактор отношения

6. Тип атрибуции. Причина поступка или действия приписывается тому, кто его совершил, субъекту, в основном свойственна наблюдателю:

1. Объективная атрибуция
2. личностная
3. обстоятельственная

Задание № 4. Письменная работа

Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас? (письменно)

1. В тетради описать коротко стратегии психологической защиты: миролюбие, агрессия, избегание.

2. Работа с таблицей. Задание: Соедините стрелками способы манипуляции и соответствующие механизмы защиты.

Примеры манипуляций и способов защиты.

Способы манипуляции	Способы защиты
1. Навязывание роли. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...»	Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?»
2. Вас делают другом. Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете... вот спасибо... я думаю, вы не откажетесь...»	Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»
3. Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с	Подумайте: «А мое ли это дело?» Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе

просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать	отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект первоочередным
4. «Дружим против общего врага». Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенных действиях	Отказ от роли К примеру: «К сожалению, люди любят преувеличивать...»
5. Вас делают соратником по общему делу. Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь	«Заезженная пластинка» Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать»
6. Туманные намеки. Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около	Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков
7. Берет измором. Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите	Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек

Практическое занятие № 5 Стороны делового общения

Цель: закрепление знаний студентами по теме «Психологическое воздействие в общении» и определение их стиля в деловом общении

Задание № 1. ТЕСТ «Ваш стиль делового общения»

Инструкция. С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно — то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна

быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. **Я** работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. **Я** больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. **Я** очень люблю работать с людьми.
7. **Я** люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. **Я** против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. **Я** прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.

33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.

68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа совместно с другими людьми являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

Обработка результатов. Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас.

Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 76, 80.

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 73, 77.

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало

эмоционален.

Стиль 3 — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, умеют сопереживать окружающим.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понять.

Задание № 2. Кейс технологии

Материалы для создания кейса

1. Проблемные реальные ситуации
2. Интересные исторические факты
3. Литературные источники

Кейсовая технология (метод) обучения - это обучение действием. Суть кейс-метода состоит в том, что усвоение знаний и формирование умений есть результат активной самостоятельной деятельности обучающихся по разрешению противоречий, в результате чего и происходит творческое овладение профессиональными знаниями, навыками, умениями и развитие мыслительных способностей. Кейс представляет собой описание конкретной реальной ситуации, подготовленное по определенному формату и предназначенное для обучения обучающихся анализу разных видов информации, ее обобщению, навыкам формулирования проблемы и выработки возможных вариантов ее решения в соответствии с установленными критериями.

КЕЙС 1

Допустим, Вы - бизнесмен и начинаете вести переговоры с партнером о предоставлении ему срочного коммерческого кредита. Ваша цель - выяснить возможные условия предоставления кредита, процентную ставку, сроки погашения кредита и т. и. Кроме того, Ваш партнер потенциально полезен для Вас в плане возможного заключения с ним выгодного контракта для Вашей фирмы.

В ходе обсуждения данного вопроса Ваш партнер выдвинул предложение следующего содержания: он хочет заключить договор о предоставлении ему кредита на условиях 10 %-ной ставки. Вы понимаете, что можете поторговаться и решаете выдвинуть второе условие:

«Хорошо, - говорите Вы, - я согласен обсудить подробнее вопрос о предоставлении Вам кредита при условии заключения с Вами контракта на поставку нам крупной партии станков Вашей фирмы на льготных условиях».

Партнер: «А на какую процентную ставку я могу рассчитывать при получении кредита?»

Вы: «Ну, думаю, что в пределах 15-20 процентов, но не меньше. К тому же этот вопрос я должен обсудить с руководством».

Партнер: «Знаете, я вижу, у Вас возникают сложности. Давайте тогда оставим этот вопрос. Мы постараемся решить его с другим партнером. Тем более, что у нас уже были предварительные контакты».

Вы пытаетесь исправить ситуацию и продолжаете: «Наверное, я был не совсем точен. Давайте подробнее обсудим возможные варианты, думаю, что мы сможем договориться».

Партнер: «Полагаю, что нам надо прервать наше обсуждение, поскольку Вы, по-видимому, еще не готовы к серьезному разговору. Тем более, что мы прорабатываем запасные варианты».

Продумайте свои ответы на следующие вопросы.

- В чем состояла Ваша главная психологическая ошибка?
- Своевременно ли Вы раскрыли свою позицию?
- Выяснили ли Вы точно, как срочно нуждается в кредите партнер?
- Выяснили ли Вы до конца, какие шаги партнер уже предпринимал, чтобы получить кредит?
- Какой правильный и наиболее эффективный путь Вы должны были выбрать для изложения своей позиции?

КЕЙС 2

На переговорах отечественной фирмы «Терра» и германской «Бауэр» по продаже германских комбайнов и сеялок обстановка в самом начале складывалась как нельзя лучше.

За день до переговоров все было подготовлено. Немцев встретили в аэропорту, привезли в гостиницу, где их ждал руководитель фирмы «Терра» и где состоялось знакомство обеих сторон.

Весь вечер проходил в неформальной обстановке. Гостей водили в ресторан, после чего им предложили сауну. Генеральный директор полагал, что подготовка прошла отлично, немцы остались очень довольны, и их руководитель пригласил российскую сторону к себе в Германию.

На следующий день начались переговоры. Стороны собрались в офисе рано утром - так пожелали немцы. Началось обсуждение договора: количество, сроки поставки, цена, сроки и форма оплаты.

Все участники переговоров вели обсуждение на немецком языке, что очень нравилось делегации из Германии. Лишь иногда российская сторона общалась между собой на своем языке, но тогда немцев это раздражало, и в их глазах проблескивало недоверие. Разговоры сразу же прекращались.

Через некоторое время стороны пришли к соглашению по основным пунктам договора. Когда же речь коснулась сроков оплаты, тут возникли серьезные разногласия. Представители Германии просили выплатить всю сумму через 30 дней, когда уйдет в *Россию* последняя партия товара. Это оказалось совершенно неприемлемым для российской стороны: фирма просто не могла перечислить такую большую сумму в валюте. Немцам предложили более длительный срок. Однако они отклонили это предложение, ссылаясь на нестабильность российского рынка, кроме того, они требовали гарантий. Переговоры зашли в тупик

Директор фирмы «Терра» взял инициативу в свои руки. Он ответил немцам, что в течение часа вопрос будет решен, а пока предложил обсудить другие проблемы. Он послал одного из своих компаньонов во «Внешторгбанк», с которым поддерживал деловые отношения уже в течение нескольких лет и попросил его привезти на переговоры компетентного представителя банка.

Через некоторое время в переговорах участвовало уже три стороны. Каждый из участников начал выдвигать свои дополнительные требования и обсуждение вновь сильно затянулось и затруднилось.

Руководитель «Терры» принял требования «Внешторгбанка» (они были вполне реальны). Немецкая сторона согласилась оплатить доставку до Белоруссии. На этом переговоры были закончены

Все участники переговоров остались довольны подписанным контрактом. Немцы признались, что им очень понравилось работать с фирмой «Терра» и предложили расширить спектр отношений и организовать встречу в их стране.

Оцените поведение руководителя российской переговорной группы с точки зрения способности решать проблемы. К какому типу решений относится то, которое было принято в результате его усилий?

КЕЙС 3

«Переговоры о создании совместного предприятия». Борис возглавляет группу специалистов фирмы «А» на переговорах с фирмой «Б» по поводу возможного создания совместного предприятия, чтобы соединить знания и опыт «А» в области разработки и производства лабораторного диагностического оборудования с достижениями «Б» в разработке

программного обеспечения, используемого при работах в области искусственного интеллекта. Технические специалисты обеих фирм полагают, что подобная комбинация сможет привести к созданию отличной новой экспертной системы, способной автоматизировать большую часть рутинной работы, осуществляемой в медицинских лабораториях. Обсуждение связанных с этим проблем шло на протяжении почти шести месяцев, поэтому руководство требует от Бориса скорейшего положительного результата, чтобы потенциальное преимущество перед конкурентами, к которому могло бы привести создание этого совместного предприятия, сохранилось

Борис также полагает, что настало время разобраться с последними остающимися вопросами и затем можно закругляться. Он надеется, что двух дней заседаний, которые он запланировал провести в помещении фирмы «Б», окажется достаточно. Он хотел бы вернуться в свою фирму с документами о подписанной сделке на руках, или, по крайней мере, имея хоть что-то конкретное и достаточно ясное, что можно было бы передать юристу для составления текста договора. Ему не хотелось оставлять партнерам возможность требовать повторного обсуждения этой сделки, что затормозило бы все дело

После месяцев обсуждений, в которых участвовал технический персонал, был разработан хорошо сбалансированный пакет первоначальных взносов, которые должны внести в совместное предприятие обе стороны (патенты, персонал, коммерческую информацию, долю в рынке, наличные и т. и.). И Борис, и его партнер полагают, что данный пакет отвечает интересам каждой из сторон, так как их взносы справедливы и они имеют равные доли в создающемся предприятии. Базовая структура управления этим предприятием с руководством согласована, однако осталось еще определить, кто конкретно будет входить в руководство нового предприятия. Кроме того, в подготовленном Борисом списке в качестве открытых значатся следующие вопросы:

- как избежать того, чтобы вся деловая активность совместного предприятия осуществлялась только за счет предложений, сделанных фирме «А»
 - как справиться со значительными разногласиями в отношении корпоративной культуры в этих двух фирмах;
 - как назвать новое предприятие.

Прежде чем ответить на телефонный звонок главного исполнительного директора, который хотел узнать, смогут ли они, по мнению Бориса, определиться на этой неделе, Борис потратил несколько минут, планируя следующий и, как он надеялся последний, раунд переговоров.

Вам предлагается:

- определить вопросы, которые необходимо включить в соглашение;
- спланировать шаги на пути к достижению соглашения.

Задание 4. Упражнение «Доверенное лицо»

Теперь потренируем свое умение убеждать людей. Для этого в течение 3- 4 минут составьте тезисы (план, конспект) своего выступления перед аудиторией с целью убедить слушателей в том, что человек, которого вы представляете в качестве доверенного лица, является самым достойным претендентом среди всех присутствующих на занятии членов группы, например, на звание «предприниматель года». Вы должны выбрать в качестве такого претендента любого члена группы, составить план своего выступления без всяких консультаций с этим человеком. Кроме того, ни один человек в группе не должен даже догадываться, о ком вы собираетесь говорить. В тезисах своего сообщения желательно подчеркнуть как деловые качества претендента на звание «предприниматель года» так и его чисто человеческие качества. Ваш портрет этого человека должен быть узнаваем, однако при описании не используйте такие штрихи, как настоящее имя, яркие внешние отличия и т.п. Рекомендации ведущему. Затем участники объединяются в микрогруппы по 4-5 человек и по сигналу ведущего начинают в порядке очередности выступать в качестве доверенной лица, рассказывая о самом достойном человеке, убеждая в этом и остальных. Время, отводимое каждому, - 2 минуты. Вы следите за соблюдением регламента, периодически объявляя об истечении отведенных 2 минут, но в работу микрогрупп не вмешивайтесь. Участники должны самостоятельно предоставлять друг другу слово для выступления. После выступления все участников вы даете еще 5 минут на вопросы друг к другу, также на распределение мест в каждой микрогруппе (по принципу: один человек - одно место) и оформление соответствующего протокола.

Задание № 5. Упражнение «Управление беседой»

Крайне важно уметь вести конструктивный диалог, управляя беседой, не отвлекаться от основной темы разговора. Попробуем. Разбейтесь на пары (возможен вариант - «карусель»), сядьте друг против друга. Теперь в течение 2 минут каждый должен сформулировать основную цель предстоящего разговора и сделать запись на листе бумаги. Например: «В течение разговора я должен узнать литературные вкусы партнера, узнать, что из художественной литературы он прочитал за последнее время». Естественно,

ваш партнер об этом ничего не должен знать. Затем по сигналу ведущего все начинают диалог, основная цель которого - построить беседу таким образом, чтобы решить поставленную задачу - узнать то, что требуется. Время на диалог - 3 минуты. После этого каждый участник отмечает, как и с помощью каких приемов он сумел достичь поставленной цели, почему ему удалось или не удалось стать лидером в прошедшем разговоре.

Рекомендации ведущему. Вы можете предложить участникам несколько попыток проведения такого диалога (вариант «карусель»), каждый раз давая примерно 1-2 минуты на подготовку темы предстоящего разговора. Естественно, партнеры не должны знать о темах друг друга. Целесообразно детально обсудить итоги диалогов.

Практическое занятие № 6

Формы делового общения

Цель: закрепление теоретических знаний, выявление психологических условий, способствующих успешному деловому общению в разных его формах; отработка

Краткие теоретические сведения

Особенности делового общения

1. Партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта.
2. Общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела.
3. Основная задача делового общения — продуктивное сотрудничество.
В зависимости от различных признаков деловое общение делится на:
 - с точки зрения формы речи:
 - устное,
 - письменное;
 - с точки зрения — однонаправленности/ двунаправленности речи между говорящим и слушающим:
 - диалогическое,
 - монологическое;
 - с точки зрения количества участников:
 - межличностное,
 - публичное;
 - с точки зрения отсутствия/наличия опосредующего аппарата:

- непосредственное,
- опосредованное;
- с точки зрения положения коммуникантов в пространстве:
 - контактное,
 - дистантное.

Формы делового общения

Деловая беседа — межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений. Наиболее распространенная и чаще всего применяемая форма деловой коммуникации.

Деловая беседа по телефону — способ оперативной связи, значительно ограниченной по времени, требующей от обеих сторон знание правил этикета телефонных разговоров (приветствие, взаимопредставление, сообщение и обсуждение предмета звонка, подведение итогов, выражение признательности, прощание).

Деловые переговоры — обмен мнениями для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон.

Служебное совещание — один из эффективных способов привлечения сотрудников к процессу принятия решений, инструмент управления причастностью сотрудников к делам своего подразделения или организации в целом.

Деловая дискуссия — обмен мнениями по деловому вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных её участников.

Пресс-конференция — встреча официальных лиц (руководителей, политических деятелей, представителей государственной власти, специалистов по связям с общественностью, бизнесменов и т. п.) с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам.

Публичная речь — монологическая ораторская речь, адресованная определенной аудитории, которая произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия (убеждение, внушение, воодушевление, призыв к действию и т. д.)^[21].

Деловая переписка — письменная форма взаимодействия с партнерами, заключающаяся в обмене деловыми письмами по почте либо по электронной почте. Деловое письмо — это краткий документ, выполняющий несколько функций и касающийся одного или нескольких взаимосвязанных вопросов.

Применяется для связи с внешними структурами, а также внутри организации для передачи информации между физическими и юридическими лицами на расстоянии^[3].

Также формами делового общения являются Публичные торги и Презентация.

Технология делового общения

1. Вербальное общение — устная словесная передача информации.
2. Невербальное общение — информация, передаваемая с помощью невербальных средств общения (жестов, мимики, интонации, позы тела и т. д.).
3. Дистанционное общение — передача информации с использованием различных видов технических средств (телефон, факсимильный метод, почта, интернет-коммуникации, электронная почта, системы теле- и радиовещания).

Этика делового общения

Этика делового общения является профессиональной этикой, регулирующей систему отношений между людьми в сфере бизнеса. Деловое общение должно протекать в соответствии с профессионально-этическими нормами и стандартами. Их можно объединить в две группы:

- первая группа — комплекс этических представлений, норм, оценок, которыми личность владеет от рождения, представление о том, что такое добро и что такое зло — то есть собственный этический кодекс, с которым человек живёт и работает, какую бы должность он ни занимал и какую бы работу ни выполнял;
- вторая группа — те нормы и стандарты, привносимые извне: правила внутреннего распорядка организации, этический кодекс фирмы, устные указания руководства, профессиональный этический кодекс.

По характеру и содержанию общение бывает формальным (деловое) и неформальным (светское, быденное, бытовое).

Деловое общение — это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы, о которых говорилось выше.

В целом деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют Деловое общение реализуется в различных формах:

- деловая беседа;
- деловые переговоры;
- деловые совещания;
- публичные выступления.

Деловая беседа как основная форма делового общения

При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Понятие «деловая беседа» весьма широко и достаточно неопределенно: это и просто деловой разговор заинтересованных лиц, и устный контакт между партнерами, связанными деловыми отношениями.

Под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Деловая беседа является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных задач деловой беседы – убедить партнера принять конкретные предложения.

Деловая беседа выполняет ряд важнейших функций. К их числу относятся:

- взаимное общение работников из одной деловой сферы;
- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
- поддержание деловых контактов;

- стимулирование деловой активности.

Основными этапами деловой беседы являются:

- начало беседы;
- информирование партнеров;
- аргументирование выдвигаемых положений;
- принятие решения;
- завершение беседы.

Максимальную трудность представляет для собеседников **начало беседы**. Партнеры очень хорошо знают суть предмета, цель, которую они преследуют в данном общении, четко представляют результаты, которые они хотят получить. Но практически всегда появляется «внутренний тормоз», когда речь идет о начале беседы. Некоторые партнеры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. Образно говоря, они переходят к началу поражения.

Начало беседы – очень важный этап. Этот процесс можно сравнить с настройкой инструментов. На данном этапе нужно выработать правильное и корректное отношение к собеседнику. Ведь начало беседы – это своеобразный мостик между нами и собеседником. Конечно, трудностей в начале беседы не избежать. Поэтому действовать надо осмотрительно, не торопясь, избегая стереотипов и предрассудков.

На первой фазе беседы мы ставим следующие задачи:

- установить контакт с собеседником;
- создать благоприятную атмосферу для беседы;
- привлечь внимание к теме разговора;
- пробудить интерес собеседника.

Многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию и т.д.). Причина заключается в том, что первые фразы беседы оказываются слишком незначительными. Следует иметь в виду, что именно несколько первых предложений часто решающим образом воздействуют на собеседника, т.е. на его решение выслушать нас или нет. Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора – часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас.

Очень важно помнить о личном подходе к беседе. Основное правило заключается в том, что беседа должна начинаться с так называемого «вы-подхода». «Вы-подход» – это умение человека, ведущего беседу, поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять. Для этого нужно задавать себе следующие вопросы: «Что бы нас интересовало, будь мы на месте нашего собеседника?»; «Как бы мы реагировали на его месте?». Это первые шаги в направлении «вы-подхода». Таким образом, мы даем собеседнику почувствовать, что уважаем и ценим его как человека, специалиста.

.Дискуссия

Спор – это наука убеждать. Убеждение – это метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению.

Убеждение более действенно:

- в рамках одной потребности;
- при малой интенсивности эмоций;
- с интеллектуально развитым партнером.

Правила ведения спора

1. Обсуждать можно только тот вопрос, в котором хорошо разбираются обе стороны. Не спорить о слишком близком (затрагивает интересы сторон) и слишком далеком (об этом трудно судить).
2. Необходимо согласовать с оппонентом предмет спора.
3. Точно придерживаться обсуждаемого вопроса, не уходить от предмета обсуждения. Вести спор вокруг главного, не размениваться на частности.
4. Не допускать приемы психологического давления: переход на «личности» и т.д.
5. Занимать определенную позицию. Проявлять принципиальность, но не упрямство.
6. Соблюдать этику ведения полемики: спокойствие, выдержку, доброжелательность.

Тактика ведения спора

1. Расположение аргументов в следующем порядке: сильные – в начале аргументации, а самый сильный – в конце ее. В споре для убеждения

сильным аргументом является тот, который кажется наиболее убедительным партнеру, т.к. затрагивает его чувства и интересы.

2. Разоблачение возможных доводов оппонента, предвосхищение аргументов. Это позволяет разоружить противника еще до нападения.
3. Отсрочка ответа на каверзный вопрос, ответ в подходящий момент.
4. Эффективное опровержение второстепенных аргументов.

Некорректные приемы или уловки в споре

- софизм;
- умолчание (выступающий не касается главных проблем, зато раздувает мелкие, малозначащие вопросы);
- использование ложных, недоказанных аргументов;
- приклеивание ярлыков;
- ссылка на авторитеты;
- абсурдная гиперболизация;
- огульное несогласие;
- высокомерный ответ;
- отвлечение оппонента от предмета спора;
- довод+комплимент в адрес противника;
- прием психологического давления;
- аргумент к физической силе;
- аргумент к невежеству;
- аргумент к жалости.

Как избавиться от агрессивности в споре

Не доминируйте словами, позой, тоном. Тот, кто доминирует, мало слышит и понимает из того, что говорят, а тот, на кого «давят», теряется и переходит в психологическую защиту.

Не давайте волю эмоциям. Когда эмоции берут верх, разум притупляется.

Не спешите возражать. Дайте партнеру выговориться. Если слушать внимательно, возможно и возражать не придется: под влиянием внимательного и терпеливого слушателя пыл оппонента гаснет.

Не принимайте оборонительную позу.

Деловые совещания

Типы совещаний:

- совещания по планированию;

- совещания по мотивации труда;
- совещания по внутрифирменной организации;
- совещания по контролю за деятельностью работников;
- совещания, специфические для фирмы.

Подготовка совещания

Цели. Цель совещания – это описание ожидаемого результата, нужного типа решения, желательного итога работы. Чем более точно и в нужном направлении сформулирован предмет обсуждения, тем больше шансов получить нужный результат. Очень важно выносить на совещание лишь те темы, которые не удастся решить отдельным специалистам в рабочем порядке.

Время проведения. Целесообразно проводить деловые совещания в определенный день недели (за исключением внеплановых, экстренных заседаний), желательно в конце рабочего дня или во второй его половине.

Число участников. Оптимальное число участников 6-7 человек. Не надо приглашать на совещание всех, а только тех, в чьей компетентности находится обсуждаемая проблема и кто способен решить вопрос.

Кроме того, следует разрешить уход с совещания тех работников, чей вопрос уже обсужден, и приходить специалистам не на все совещания, а только на момент обсуждения его проблемы.

Лучше, если руководитель делегирует полномочия вести совещание тем специалистам, кто наиболее компетентен в обсуждаемой проблеме. Во-первых, это способствует повышению ответственности за принимаемые решения у разных работников, а во-вторых, повышает активность участников по генерированию идей или конструктивных предложений.

Организация пространственной среды. Рекомендуется рассаживать участников таким образом, чтобы люди видели глаза, лицо, мимику, жесты друг друга. Это способствует наилучшему восприятию информации. Но необходимо позаботиться о совместимости персонала.

Установлено, что при прочих равных условиях чаще начинают конфликтовать люди, сидящие друг против друга, и реже – те, которые сидят рядом. Не привлекая внимания к этому, надо посадить участников так, чтобы не оказались напротив друг друга те, кто может сорваться и помешать совещанию.

Кто есть кто на ваших совещаниях?

«Говорящие начистоту»

Это люди, которые всегда честно высказывают свое мнение. Они не хитрят, у них нет задних мыслей. Это ценные участники любого совещания. Но их необходимо защищать, так как они могут не столько положить конец спорам, сколько породить новые.

«Мученики»

Они хорошо разряжают обстановку и быстро берут на себя ответственность, когда что-то пошло не так. Опасность в том, что они берут на себя вину чересчур быстро, возможно прежде,

«Каменные лица»

Эти держат свои мысли при себе. Вам постоянно приходится гадать, какую игру эти люди ведут и на чьей они стороне.

«Заводилы»

Они усвоили поразительную силу слов: «Вы правы. Я никогда не думал об этом». Это хорошие участники совещания.

«Ораторы»

Проникновение в суть вещей подменяется у них эмоциями и красноречием. Создается впечатление, что они из кожи вон лезут, чтобы убедить в первую очередь самих себя, а не вас. Обращайтесь с ними осторожно – или лучше не обращайтесь на них внимания.

«Адвокаты дьявола»

Для них все спорно. Хорошо то, что они часто докапываются до правды. Плохо то, что они отнимают чересчур много времени и наносят слишком много ран. На совещание следует приглашать не более одного из них.

«Разрушители»

Слова не могут произнести, чтобы не погубить чью-то идею, чей-то проект или чье-то самолюбие.

«Государственные мужи»

Продвигают себя или заставляют двигаться вперед совещание за счет умелого обращения с людьми. Теоретически к такому типу участников должен относиться руководитель совещания.

Как контролировать дискуссию

а) для сохранения единства участников совещания:

- не принимать чью-то сторону до окончательного подведения итогов;
- не высказывать первым свою точку зрения;

- поддерживать новых работников, молодых специалистов и не позволять нападать на них;
- б) для активизации участников совещания:
- иметь оптимальную стратегию принятия решения;
 - создать условия для творческой работы;
 - не использовать самому и не позволять другим оперировать деструктивной критикой и критиканством;
 - не давать участникам совещания возможности выключаться из работы;
 - не оставлять без внимания даже самые незначительные предложения;
 - не оставлять без внимания даже самые незначительные предложения;
- в) для активизации обсуждения предложений:
- задавать вопросы;
 - высказывать одобрение тем участникам совещания, кто вносит конструктивные предложения;
 - побуждать возникновение альтернативных точек зрения;
 - не допускать резких выпадов в чей-либо адрес;
 - чем выше «температура» дискуссии, тем хладнокровнее должен вести себя ее организатор;
 - оказывайте всестороннюю поддержку новым прогрессивным идеям;
 - будьте готовы к отрицательному исходу коллективного обсуждения;
 - не подавляйте мнение меньшинства, возможно, оно и есть перспективное.

Деловая беседа по телефону

Какой вопрос лучше всего решать по телефону?

- вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения; вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;
- вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;
- вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

Когда звонить?

С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30. В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.

Выражения, которых следует избегать

Я не знаю	Такой ответ подрывает доверие к вам и вашей организации. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например: «Разрешите, я уточню это для вас»
Мы не сможем этого сделать	С помощью такой фразы вы можете потерять клиента или партнера. Попробуйте найти возможное решение проблемы собеседника. Думайте о том, что можно в этой ситуации сделать, а не о том, чего нельзя
Подождите секундочку, я скоро вернусь	Говорите правду, когда прерываете разговор: «Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли подождать или позвольте я перезвоню», запишите номер телефона
Нет	«Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. Используйте приемы, не позволяющие клиенту или партнеру ответить «нет», например: «Мы не в состоянии выполнить такую операцию, но готовы предложить профессиональную консультацию, ведь так?»

При обычном внутригородском общении **регламент** делового телефонного разговора ограничивает продолжительность

Информативной беседы	1 мин. – 1 мин. 15 с.
Беседы, целью которой является решение проблемы	3 мин.

При жестком лимите времени выработались устойчивые речевые формулы, закрепленные за той или иной ситуацией и облегчающие выбор словесной формы передачи информации. Так, например, при переходе ко

второй части (введение собеседника в курс дела) часто используют следующие фразы:

Мне нужно (необходимо)	Проинформировать вас... Поставить в известность... Обсудить с вами вот что...
Я должен (должна)	Сообщить вам... Объяснить вам...
Вы не могли бы меня	Проконсультировать...?
Я звоню вам вот по какому делу...	
У меня вот какой вопрос...	
Я вам звоню...	По просьбе... По рекомендации...
Меня просили	С вами связаться по вопросу...

В отсутствие визуального контакта реактивные реплики должны быть более энергичными. Трубка не должна «молчать»: для говорящего это означает, что его не слушают или слушают невнимательно. Реактивные реплики типа «Да-да», «Хорошо», «Понятно», «Так-так» сопровождают сообщение.

При переходе ко второй, а затем к третьей части (обсуждение ситуации) говорящими часто используются приемы перефразирования и авторизации информации (авторизация – ссылка в речи на источник информации).

Перефразирование	– Как я вас понял... – Как я понимаю, вы утверждаете... – Другими словами, вы считаете... – Если я вас правильно понял, вы говорите...
Авторизация	– По моим предположениям... – По нашим сведениям... – По данным ... – По имеющимся у нас данным... – Как нам стало известно...

Иногда из-за плохой слышимости, большого объема информации, которую трудно воспринять на слух, абоненты используют реплики корректирующего характера:

- Вы не могли бы повторить...
- Простите, я не расслышал...
- Вы меня слышите?
- Вы поняли мое сообщение?
- Вы меня не так поняли...
- не совсем верно поняли...
- неправильно поняли...

Очень существенным с точки зрения реализации речевого замысла является результирующий этап.

Заключительные фразы, предшествующие выходу из контакта

Вызывающий	Принимающий
Кажется, все обсудили (обговорили)	Все?
Вот, пожалуй, и все	У вас все ко мне?
Вот и все	Вы закончили?
Договорились?	По этому вопросу, кажется, все?
Обо всем договорились?	Еще что-нибудь?
Вы удовлетворены?	Да, пожалуй
Вызывающий	Принимающий
Что-нибудь еще?	Да-да, конечно!
Больше никаких уточнений и дополнений не будет?	Кажется, ничего
Вы что-то еще хотите сказать?	Нет
	Нет, что вы!

Благодарят за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь:

- Спасибо за предложение, мы обсудим возможность участия в выставке.
- Благодарю вас за приглашение и с удовольствием его принимаю.
- Очень признателен вам за помощь.

– Должен (должна) поблагодарить вас за консультацию.

Извиняются за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор (большое количество вопросов), за беспокойство в нерабочее время, за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение:

- Прошу прощения за то, что беспокою вас в выходной день...
- Примите мои извинения за слишком долгий разговор (за большое количество вопросов)...
- Извините за то, что отрываю вас от дел...
- Извините за затянувшийся разговор...

Выражают надежду на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела.

Задание № 1 Пройти тест

Вопрос 1. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

Вопрос 2. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Вопрос 3. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 4. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.

3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 5. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

Вопрос 6. Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение.

Вопрос 7. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

Вопрос 8. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

Вопрос 9. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

1. Убеждение.
2. Требование.
3. Воззрение.
4. Запрос.
5. Внушение.

Вопрос 10. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения

4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 11. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вопрос 12. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

Вопрос 13. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

1. Точностью
2. Обезличенностью
3. Стандартностью
4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

Вопрос 14. Чем отличается научный стиль речи?

1. Отвлеченностью
2. Обобщенностью
3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
4. Точностью.
5. Стандартностью.

Вопрос 15. Чем отличается публицистический стиль речи?

1. Экспрессивностью
2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.

Вопрос 16. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1. Установить контакт с собеседником.
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
3. Подготовить тему для обсуждения.

4. Определить степень важности беседы.
5. Привлечь внимание к теме разговора.
6. Пробудить интерес.

Вопрос 17. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1. В данном случае вы совершенно не правы!
2. В данном случае вы возможно не правы!
3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Вопрос 18. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль.
2. Французский стиль.
3. Английский стиль.

Вопрос 19. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1. Для установления контакта с аудиторией.
2. Для снятия барьера страха.
3. Для устранения всех сомнений.

Задание № 2 Вопросы для повторения темы

1. Что называется ролью?
2. В чем состоит успешность общения?
3. Что мы называем беседой?
4. Какие бывают беседы?
5. Что такое интерес?
6. Сколько тем обычно бывает излюбленными?
7. Перечислите структуру беседы
8. Перечислите принципы ведения деловой беседы.
9. Каковы основные функции деловой беседы?
10. Что значит «отработать ход» беседы?
11. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
12. Что влияет на успех деловой беседы?
13. Каковы особенности делового телефонного разговора?
14. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
15. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
16. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?

17. Что способствует эффективности убеждения?
18. Какие аргументы можно отнести к некорректным?
19. Какие факторы влияют на внушаемость?
20. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
21. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?
22. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?
23. Какие типы совещаний вы знаете?
24. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
25. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
26. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
27. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?
28. Какие можно выделить типы участников совещания?
29. Какие требования предъявляются к ведущему деловое совещание?

Задание № 3 Инновационная игра «Есть идея!»

Цели:

- развитие умений разрабатывать новые идеи и отказываться от стереотипных путей решения проблемы;
- развитие творческого мышления и способности осуществлять экспертизу идей с помощью полярных аргументаций;
- развитие умений аргументировано вести дискуссию;
- развитие и закрепление умений работать в режиме заданных норм и регламента;
- развитие навыков группового сотрудничества, эффективного взаимодействия с деловыми партнерами.

Игровые группы:

«НОВАТОРЫ». Основная задача группы – представить на защиту и обосновать новые прогрессивные идеи.

«ОПТИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументировано и обоснованно защитить выдвинутую «новаторами» идею; вскрыть конструктивные стороны этой идеи.

«ПЕССИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументировано и обоснованно вскрыть несостоятельность выдвинутой на защиту идеи, отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой идеей.

«РЕАЛИСТЫ». Основная задача группы – аргументировано доказать возможность реального внедрения выдвинутой «новаторами» на защиту идеи на основе заданных критериев:

- новизна предлагаемой идеи;
- конструктивность и снятие проблем;
- ресурсная и организационная обоснованность;
- практическая реализуемость в ближайшей перспективе.

Задание № 4 Произнести монолог на заданную тему.

Оценивается полнота освещения проблемы, правильность построения фраз, использование по возможности культурологического материала, а также выразительность и корректность языковых средств.

Вопросы для размышления вслух (на выбор).

1. Выскажите свою точку зрения о молодежной культуре. Есть ли она? Занимает ли молодежная культура особое положение в современном обществе нашей страны?
2. Говорят, кто ни о чем ни спрашивает, тот никогда ничему не научится. Вы считаете правильным это утверждение? Аргументируйте свой ответ, подтвердите его фактами и примерами из жизни.
3. По итогам социологического опроса, проведенного в России, большинство школьников старших классов назвали наркотики чумой двадцать первого века. Согласны ли вы с этим? Аргументируйте свой ответ.
4. В средствах массовой информации часто затрагивается тема безответственного отношения человека к природе. Скажите, насколько эта тема оправдана и злободневна? Что может и должна сделать молодежь для защиты природы?
5. Зачастую среди сверстников возникают определенные проблемы во взаимоотношениях. В чем они проявляются, и, каким образом Вы пытаетесь их решить? Поделитесь своим опытом.
6. На Востоке говорят: «Ученик, который учится без желания – это птица без крыльев» Согласны ли Вы с эти афоризмом? Аргументируйте свою точку зрения.
7. Представьте себе. Что Вы и ваши друзья оказались на необитаемом острове. Какие законы и правила общественного поведения Вы приняли бы в первую очередь, чтобы отношения друг с другом были бесконфликтными?

8. Как вы считаете, должны ли дети зарабатывать деньги? Если да, то, каким образом, когда и для чего? Аргументируйте свою точку зрения.
9. Один древний философ утверждал, что от правильного воспитания детей зависит благосостояние всего народа. Попробуйте объяснить, что такое правильное воспитание. КА вы это понимаете?
10. Великий философ и врач Авиценна считал, что безделье и праздность не только рождают невежество, но и являются причинами многих болезней. Согласитесь или опровергните данное утверждение.
11. Многие молодые люди любят путешествовать. В каких зарубежных странах Вам бы хотелось побывать? Почему? Где Вы уже были? Какую туристическую программу составили бы Вы, отправляясь, например, в Англию?
12. Большинство молодых людей в поисках своего жизненного пути ориентируются на кумиров. А кого Вы видите в этом качестве? Почему? Есть ли разница между идеалом и кумиром?
13. Говорят, что книги являются учителями жизни. Есть ли у Вас книга, которая действительно, сыграла важную роль в вашем становлении личности? Расскажите о ней.
14. Герои вчерашних дней и герои нашего времени. Кто они? Герои были, есть и будут всегда, или...? Аргументируйте свою точку зрения.
15. ЧТО, по-вашему, лучше: сладкая ложь или горькая правда? Покажите на примерах правоту одного из данных сочетаний?
16. Каким Вы видите свой город через двадцать лет? Изменится ли что-либо за это время? Ваш прогноз - пессимистический или оптимистический? Почему?
17. За последние 2-3 года много говорят о новейших электронных технологиях в медицине. Как вы считаете, в чем достоинства и недостатки их внедрения?

Задание № 5. Подготовьте вопросы к дискуссии по одной из данных тем или предложите свою:

1. Реклама: наука или искусство.
2. Женщина и карьера: «за» и «против».
3. Талант: счастье или проблема.
4. Феминизм и современное общество.

Задание № 6

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Задание № 7. Ответьте на вопросы теста

Тест «Культура телефонного общения»

*В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы **всегда** соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, **иногда** – 1 балл, **никогда** – 0.*

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.
12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.
13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ответы

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

Задание № 8 Выполните упражнения для развития дикции

Дыхательное упражнение

Исходное положение: стоя, руки опущены вдоль тела, ноги на уровне плеч. Расслабьтесь. Вдохните медленно через нос, как будто к чему-то прислушиваясь. По окончании вдоха грудь должна быть высоко приподнята, а живот и диафрагма напряжены и втянуты. Задержите дыхание, а затем медленно выдыхайте по обратной схеме: грудь – диафрагма – живот.

Для выполнения упражнения надо сосредоточиться и мысленно контролировать последовательность дыхания, пока процесс не станет автоматическим и будет снимать сонливость и усиливать бодрость.

Для губ

Мышцы губ и языка обычно плохо развиты. Многие люди говорят, не шевеля губами, почти не двигая нижней челюстью, чуть приоткрыв рот.

Возьмите в руки зеркальце, посмотрите в него и сформируйте губами хоботок, будто вы хотите кого-то поцеловать на дальнем расстоянии, а теперь ослепительно улыбнитесь, сильно растягивая губы и обнажая зубы, изображая из себя кинозвезду.

Выполните это упражнение 10 раз, попеременно формируя хоботок и улыбку.

Для губ

Глядя в зеркало, зафиксируйте хоботок, а затем поднимите его вверх, опустите вниз. Подбородок и нижняя челюсть должны быть неподвижны. Добиться этого совсем не просто. Тут нужна выдержка и терпение. Прделайте упражнение 10 раз. Не торопитесь, медленно поднимите хоботок

вверх, медленно вниз. Это нелегко, но, когда вы освоите эти упражнения – улучшится ваша дикция.

Для языка

Кончиком языка упритесь в щеку и растяните ее, а затем другую, словно вы во рту катаете конфету. Прodelайте это упражнение 10 раз. Чувствуете, как сильно устал язык, потому что сопротивляются щеки.

Для языка

Упритесь кончиком языка изнутри в верхнюю губу, а теперь в нижнюю, снова в верхнюю, в нижнюю. И так 10 раз. Сделайте несколько жевательных движений для снятия напряжения.

Задание № 9 Получение информации о результативности процесса обучения на практическом занятии:

Инструкция. Подумайте над тем, что вы приобрели, работая в группе на занятии, по следующим неоконченным предложениям, указанным ниже:

Я научился...

Я узнал, что...

Я нашел подтверждение тому, что...

Мне нравится, что...

Я был разочарован тем, что...

Самым важным для меня было...

Приложение 7

Практическое занятие № 7

Упражнение по интерпретации невербальных знаковых систем

Цель: привести общую характеристику невербальных знаковых систем, развить умение использовать полученные знания на практике.

Краткие теоретические сведения

Невербальная коммуникация (общение) — это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме. Такие средства невербального общения как: мимика, жесты, поза, интонация и др.

выполняют функции дополнения и замещения речи, передают эмоциональные состояния партнёров по общению. Инструментом такого «общения» становится тело человека, обладающее широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею, которое включает в себя все формы самовыражения человека. Распространённое рабочее название, которое употребляется среди людей — невербалика или «язык тела». Психологи считают, что правильная интерпретация невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения.

Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какое впечатление произведет на него услышанное еще до того, как он выскажется по данному поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить о том, следует ли изменять свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата

К основным невербальным средствам общения относятся:

- Жестика; Ж
- Мимика; М
- пантомимика.

Мимика – это движения мышц лица, главный показатель чувств. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации. Мимика помогает человеку передавать настроение, отношение к тому, о чем он говорит; радость, гнев, печаль — самые распространенные эмоциональные состояния лица. Выражение лица играет важную роль в общении, обеспечивая эмоциональный контакт между собеседниками.

Мимика лица и глаз.

Полностью открытые глаза соответствуют живости характера, хорошей восприимчивости человека.

Прикрытые глаза - это либо сильное утомление, либо признак инертности, равнодушия, пассивности.

Прищуренный взгляд означает либо пристальное внимание, либо хитрость, коварные планы, злой умысел.

Прямой взгляд, обращённый к собеседнику, показывает интерес, доверие, открытость, готовность к сотрудничеству.

Взгляд сбоку уголками глаз демонстрирует скептическое настроение,

недоверие, выражает сомнения.

Взгляд снизу при согнутой спине означает покорность, услужливость.

Взгляд сверху вниз в психологии жестов - это всегда чувство превосходства и высокомерия, демонстрация презрительного отношения к партнёру.

Если в мимике собеседника Вы улавливаете уклоняющийся взгляд, то, скорее всего, это неуверенность в себе, робость или чувство вины.

Улыбка является универсальным средством невербального общения. В наше время означает потребность в одобрении, доброжелательность. Психологи рекомендуют слова приветствия и благодарности сопровождать улыбкой.

Визуальный контакт, также является исключительно важным элементом общения. Смотреть на говорящего - означает не только заинтересованность, но и помогает сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд. Если на нас смотрят мало, мы имеем основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим, относятся плохо, а если слишком много, это может восприниматься как вызов или же хорошее к нам отношение. Кроме того, замечено, что когда человек лжет или пытается скрыть информацию, его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

Жесты - это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов - самый древний способ достижения взаимопонимания.

- Коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.)
- Модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, удовлетворения, доверия и недоверия и т.п.).
- Описательные жесты, которые имеют смысл только в контекст речевого высказывания.

Жесты. В беседе мы часто сопровождаем слова действиями, в которых главную роль играют руки, причем даже простое рукопожатие несет информацию о собеседнике. Например, рука для рукопожатия, поданная ладонью вниз, как правило, означает превосходство партнера, рука, поданная ладонью вверх, — согласие на подчинение, а рука поданная вертикально, — партнерское рукопожатие. Каждый жест человека подобен слову в языке, он неразрывно связан с ходом мысли и с движением чувств человека. Язык жестов: руки

В психологии жестов рукам отводится очень большое значение. А связано это с тем, что жестикулируя руками, человек передаёт множество тех чувств и эмоций, которые не может передать словами.

Ладонь, открытая кверху, - символ объяснения, убеждения.

Руки, свисающие вдоль тела, - пассивность, безволие.

Руки, заложенные за спину, - неготовность к действиям, робость, застенчивость, сомнения.

Руки, спрятанные в карманах, - попытка скрыть, неуверенность в себе.

Рука, сжатая в кулак, - концентрация внимания, самоутверждение.

Потирание рук в психологии означает прилив положительных эмоций и удовлетворенность.

Движение рук, закрывающее глаза или лицо, - это стремление что-то скрыть, уйти от разговора.

Язык жестов: плечи

Высоко поднятые плечи и сутулая спина на языке жестов означают нерешительность, беспомощность, нервозность. Существуют и другие примеры, относящиеся к группе жестов неуверенности, которые человек невольно демонстрирует, если сомневается в принятии решения, совершении выбора, если его что-то беспокоит или тревожит.

Плечи, спадающие вперёд, - знак слабости и подавленности, символ комплекса неполноценности.

Свободное движение плечами - уверенность в себе, внутренняя свобода.

Отведение плеч назад - в психологии жестов и мимики это стремление действовать.

Выпяченная грудная клетка означает завышенную самооценку, жизненную активность.

Впалая грудная клетка - признак замкнутости и угнетённости.

Походка

Согласно данным психологов, характер человека и его личностные качества отражаются на осанке человека, его походке и его любимых позах. Давайте рассмотрим эти моменты более подробно.

Быстрая походка с размахивающими руками соответствует таким качествам, как целеустремлённость, уверенность, активность.

Походка с руками в карманах и "волочением ног" свидетельствует о скрытом характере и угнетённом состоянии духа.

Широкие шаги при ходьбе означают ясность целей, предприимчивость, энергичность.

Короткие шаги - признак сдержанности, осторожности, расчётливости.

Ритмичная походка с выраженным движением бёдер выдаёт самоуверенную и самовлюбленную личность.

В человеке, шаркающем ногами, психология отмечает вялость, леность и медлительность.

В ходе общения можно наблюдать наиболее «читаемые» позы:

- *открытую*, характеризующую искренность и правдивость: открытые ладони рук, развернутых навстречу собеседнику; руки и ноги не скрещены; расстегнутый пиджак;

- *закрытую*, или *защитную*, означающую реакцию на возможные угрозы или конфликтные ситуации: скрещенные руки; посадка на стуле верхом, при этом спинка стула является щитом, защитой; а также когда человек сидит на стуле, закинув ногу на ногу или скрестив их;

- *поза готовности*, характеризующая желание активных действий, энтузиазм в достижении цели: руки лежат на бедрах; туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги опираются о пол так, что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади.

Важное значение для общения имеет **голос**, который является выразителем наших чувств. Тихим голосом разговаривают люди робкие и неуверенные в себе; очень громкая, «взвинченная» речь может восприниматься как резкость и агрессия. В обычной обстановке нужно говорить с нормальной громкостью, чтобы вас все хорошо слышали. Каждому человеку необходимо работать над постановкой голоса, особенно это относится к тем, кто постоянно вступает в общение, чья профессия связана со звучащим словом.

Задание № 1. Угадай эмоцию

Участники упражнения достают из пакета карточки, отгадывают эмоцию и называют её. Остальные анализируют, правильно ли отгадана эмоция.

Обсуждение:

- Тяжело ли было отгадать эмоцию?
- Что поддерживало?

Задание № 2 Упражнение «Крокодил (угадай слово)».

Ход упражнения: Задача показывающего - без слов, только с помощью жестов показать то или иное слово. Слово или случайным образом берется из

первой попавшейся книги, или кто-то из зала тихонько шепчет слово показывающему. Иногда загадывается не слово, а фраза, пословица или строчка из песни. Вариаций может быть много.

Задача отгадывающих - назвать слово, которое скрывается за этой пантомимой.

Контрольные вопросы

1. Характеристика средств невербального общения: мимика, жесты, пантомимика?

2. Примеры невербальных средств: жесты уверенности, неуверенности, закрытые жесты?

Приложение 8

Практическое занятие № 8

Упражнение по работе с коммуникативными барьерами

Цель: показать особенности психологии общения, «эффект сопротивления».

Краткие теоретические сведения

Для людей нет более ответственной задачи, чем развивать конструктивное общение. Однако на практике общение зачастую прерывается, осуществляется порой и в деструктивной форме, без взаимопонимания. Выше мы идентифицировали такие элементы общения, как «отправитель», «кодирование», «сообщение», «среда», «декодирование», «получатель», «обратная связь». Если в этих элементах каким-либо образом присутствуют помехи, то полной ясности и понимания не происходит. Причиной этого являются разнообразные барьеры в общении, такие, как компетентность, избирательное слушание, оценочные суждения, достоверность источника, фильтрование, внутригрупповой язык, различие статуса, давление времени, перегрузка общения.

Компетентность. Собеседники могут интерпретировать одно и то же сообщение по-разному, в зависимости от уровня своей компетентности и предшествующего опыта, что приводит к вариациям в процессах кодирования и декодирования информации. Этот фактор является весьма существенным, он подрывает общность в коммуникации, общение имеет тенденции к разрушению. Эффективным оно становится лишь тогда, когда собеседников

объединяет общее поле опыта, общее пространство, в противном случае один из участников общения кодирует сообщение, исходя из своего видения, а получатель — декодирует только на основании своего опыта. Следовательно, можно говорить с партнером на одном языке и при этом не понимать его («Послушай, скажи по-русски!»). В этой ситуации сообщение входит в конфликт со способом, которым получатель «расшифровывает» его, общение становится невозможным или искаженным. Искажения возникают из-за разного уровня компетентности собеседников, которые, в свою очередь, могут создавать совершенно иной уровень компетентности в сфере деятельности (например, статус профессора и рядового учителя). В результате у людей формируются разные ценности, потребности и отношения, что может привести к неумышленному искажению получаемой информации. Несоответствие кодирования и расшифровки является распространенным барьером эффективного общения.

Избирательное слушание. При этой форме избирательного восприятия человек имеет тенденцию к блокированию новой информации, особенно если она противоречит существующим суждениям. Так, в информации о вреде курения ее получатель (курящий человек) замечает только то, что подтверждает его суждение («Все курят и ничего»). Сообщение, которое противоречит уже сложившимся представлениям, либо игнорируется, либо искажается так, чтобы оно соответствовало собственным представлениям. Иными словами, если мы слышим только то, что мы хотим услышать, то наша реальность не будет нарушена.

Оценочные суждения. В каждой ситуации общения собеседник высказывает оценочные суждения. В принципе это означает суждение об общей ценности сообщения до получения коммуникации в целом. Например, у сплоченной группы могут сформироваться негативные ценностные суждения относительно всех действий куратора. Оценочные суждения базируются на оценке отправителя получателем на основе предыдущего опыта общения с ним или на оценке ожидаемого значения сообщения.

Достоверность источника. Достоверность источника означает доверие словам и действиям говорящего со стороны собеседника. Уровень достоверности, оцениваемый партнером, непосредственно связан с тем, как он реагирует на слова, идеи и действия говорящего. Таким образом, оценка одним человеком другого влияет на отношение к его сообщениям. Это во многом зависит от прежнего опыта общения партнеров.

Фильтрация. Фильтрация — распространенное явление в восходящем общении, которое относится к манипулированию информацией и

воспринимается позитивно. Например, учителя могут скрывать свои конфликты с подростками от директора или ученики «утаивать» нежелательную информацию от учителей. Причина такого фильтрования понятна: направление вверх несет контрольную функцию, если нежелательная информация доходит до администрации, та на ее основе принимает решения, связанные с наказанием.

Внутригрупповой язык. Каждый из нас в разное время сталкивался с ярко выраженным специальным жаргоном, который, как выяснилось впоследствии, обозначает простые процедуры и знакомые вещи. Например, исследователь может попросить студентов «подготовить инструмент как часть экспериментального подхода» — вскоре студент узнает, что ему лишь предложили заполнить анкету в письменном виде.

Трудовые, профессиональные социальные группы часто создают жаргон, который понятен только членам этих групп. Такой специфический язык может выполнять позитивные функции. Он вызывает у членов групп чувство причастности, спаянности и (во многих случаях) самоутверждения и облегчает эффективное общение внутри группы.

Различие статуса. Образовательные учреждения зачастую используют различные статусные символы (декан, завуч, профессор, доцент и т.д.) для подчеркивания различия статуса. Такие различия статуса могут восприниматься обучаемыми как угрозы и препятствовать неформальному общению. В результате на верхних уровнях организации практически отсутствует обратная связь, в общении с обучаемыми возникает дистанция, что способствует развитию командного стиля работы, жесткости, самоуверенности.

Давление времени. Давление времени также может стать серьезным коммуникативным барьером. Например, из-за дефицита времени кому-то не предоставляют обещанное ранее слово, а он может неадекватно среагировать на эту ситуацию (например, обидеться).

Перегрузка общения. Наше время часто называют «информационной» эрой или «эпохой информации». Люди не могут своевременно ответить на все сообщения, адресованные им, поэтому они их «отсеивают», и, следовательно, некоторые из сообщений никогда не прочитываются. Изучение каждого коммуникативного барьера показывает, что чаще всего они заключены в самих людях (например, компетентность, оценочные суждения), другие — в организациях (например, внутригрупповой язык, фильтрование, различие статуса). Следовательно, для того чтобы улучшить общение в организации, необходимы изменения как людей, так и организационных структур.

В общении людей могут возникать и специфические коммуникативные барьеры: логический, семантический, стилистический, фонетический.

Логический коммуникативный барьер. Он возникает потому, что каждый человек видит мир, ситуацию, проблему со своей точки зрения. Мысль человека зарождается под влиянием различных его потребностей, связанных с влечениями, побуждениями, эмоциями и пр., поэтому смысл всегда индивидуально-личностен, за каждой мыслью стоит мотив, зачастую скрытый и потому не всегда понятный. Для адекватного восприятия информации важна встречная мыслительная деятельность получателя. Основная проблема, заложенная в непонимании, связана с особенностями мышления собеседников, с их логикой. Логический коммуникативный барьер возникает чаще у партнеров с неодинаковым видом мышления, например: у одного — абстрактно-логическое, а у другого нагляднообразное, у третьего — наглядно-действенное.

Операционная мыслительная деятельность у людей также различна: широта, гибкость, быстрота, критичность, оригинальность ума у всех проявляется по-разному.

Стилистический коммуникативный барьер. Стилль — это отношение формы представления информации к ее содержанию: стилевые характеристики «упакованной» в словесную форму информации могут препятствовать ее восприятию. Стилль может быть слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям собеседника. Например, пересказ содержания сказки А. С. Пушкина о рыбаке и рыбке следующим образом, несомненно, вызовет стилистический барьер: «Показ Пушкиным поимки золотой рыбки, обещавшей, при условии ее освобождения, значительный выкуп, не использованный вначале стариком, имеет очень важное значение. Не менее важны и реакция старухи на объяснение ее старика о неиспользовании им откупа рыбки, употребление старухой ряда вульгаризмов, направленных в адрес старика и оскорблявших его достоинство, принудили его к повторной встрече с рыбкой, посвященной вопросу о старом корыте».

Фонетический коммуникативный барьер. Это препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего. Фонетика занимается акустическими и физиологическими особенностями речи. Незнание ее законов, пренебрежение ее требованиями затрудняет процесс коммуникации. Фонетический барьер непонимания возникает между людьми тогда, когда информация, которую они слышат, в силу каких-то причин ими не воспринимается.

Фонетическое непонимание может быть незначительным (например, в произношении слов) или полным. Полное непонимание возникает тогда, когда с нами говорят на непонятном нам иностранном языке. Неполное непонимание будет тогда, когда собеседник говорит очень быстро, невнятно, скороговоркой, с акцентом, шепелявя и т. п. и по этой причине его речь трудно воспринимается. Для его смягчения бывает эффективна пауза — в нужный момент и в нужном месте. Паузы прерывают поток речи. Они также выполняют психологические функции: усиливают внимание, подчеркивают сказанное и помогают сделать передышку.

Барьер психологической защиты. Выстраиваемая психологическая защита — один из серьезных барьеров общения. Быть может, ваш равнодушный, неприветливый, неразговорчивый или агрессивный, взвинченный, напряженный собеседник нуждается в понимании, в том, чтобы его выслушали и поняли. Осознав, что барьер в общении с неудобным партнером вызван его желанием защититься, попробуйте изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком исчезнут.

Барьер характера. У каждого человека свой характер, но воспитанные, владеющие собой люди умеют вести себя так, чтобы их характер не был источником конфликта или дискомфорта. Не все, однако, хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента достаточно часто бывают неудобными собеседниками.

Личностно-психологические барьеры, возникающие в процессе взаимодействия, могут определяться также разной системой ценностей, негативными установками друг против друга и предубеждениями. Неумение слушать и управлять эмоциями, неэстетичный внешний вид собеседника — все это может порождать психологические барьеры, которые могут возникать до начала взаимодействия (неприятное первое впечатление), во время контакта (неадекватная реакция, неприятная мимика и пр.) и после завершения общения (негативное впечатление от встречи или от разговора).

Задание № 1. Тренинговое упражнение «Развитие коммуникации».

Цель: показать важность для эффективного установления контакта равенства позиций участников, отсутствия между ними барьеров.

Размер группы: от 6 до 35 человек или в парах

Время: 15-20 минут

Описание. Группа садится по кругу. Для выполнения этого упражнения мы создадим пары. Тренер может предложить группе

объединиться в пары по желанию или же сам составит пары. Если в группе нечетное количество участников, тренер может сам принять участие в упражнении. Пусть каждая пара займет место так, чтобы никому при этом не мешать. Вам дается 6 минут для беседы.

Тренер может предложить для обсуждения связанные с контекстом группы или нейтральные темы. По моему указанию в ходе беседы мы будем менять положение, не прекращая разговора. Сейчас давайте повернемся друг к другу спиной и начнем беседу.

Участники 1,5 минуты беседуют, сидя спиной друг к другу, по 1,5 минуты — один сидя, другой стоя и наоборот (лицом друг к другу), 1,5 минуты — сидя лицом друг к другу.

Вывод: При обсуждении упражнения тренер может задать вопросы о том, в каком положении ведение беседы было наиболее трудным, сложным, а в каком наиболее комфортным. Можно обсудить способы как перейти из сложного положения в комфортное в различных жизненных ситуациях.

Практические занятия №№ 9, 10
Правила поведения в конфликтных ситуациях

Цель: определить правила поведения в конфликтных ситуациях.

Задание № 1. Просмотр презентации «Конфликт. Управление конфликтом»

Ответить письменно на вопросы:

1. Дать три определения конфликту.
2. На какие типы классифицируют конфликты?
3. Каковы внешние причины конфликта?
4. Каковы внутренние причины конфликта?
5. Какие существуют способы управления конфликтом?
6. Что такое стресс? Какие существуют источники стрессов в окружающей среде?

Задание № 2. Просмотрев презентацию «Конфликты их виды, правила поведения в конфликтах», записать в тетрадь 10 правил поведения в конфликтах.

Задание № 3. Практический тест «Конфликтный ли вы человек? »

Инструкция: В каждом вопросе выберите по одному ответу, наиболее соответствующему Вашему поведению.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах.

Ваша реакция?

- а) не принимаю участия;
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли на собраниях (классных часах) с критикой?

- а) нет;
- б) только если для этого имею веские обстоятельства;
- в) критикую по любому поводу.

3. Часто ли спорите с друзьями?

- а) только если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры — моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от замечаний.

5. Если на улице, в транспорте Вам наступили на ногу:

- а) с возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо сделаю замечание;
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая Вам не понравилась:

- а) промолчу;
- б) ограничусь коротким тактичным замечанием;
- в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

- а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
- б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- в) проигрыш надолго испортит настроение.

Оцените полученные результаты: каждый ответ «а» — 4 балла; «б» — 2 балла; «в» — 0.

Подсчитайте общую сумму набранных баллов.

От 20—28 баллов. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют Вас приспособленцем.

От 10—18 баллов. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к Вам уважение.

До 8 баллов. Конфликты и споры — это Ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С Вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

Задание № 4. Тренинг по предупреждению и снятию стресса в процессе делового общения

Ход проведения практического занятия:

1. Тренинг на снижение тревожности.

Цель тренинга: снижение тревожности, создать приятную обстановку, отвлечься от всех дел и забот.

Правила:

1. Здесь и сейчас.

1. Не опаздывать!

2. уважение

3. активное участие 5 .взаимопомощь

иначе штраф, будешь петь, танцевать, рассказывать стих, и т.д.

1.Приветствие:

Участникам предлагается образовать круг и разделиться на три равные части: "европейцев", "японцев" и "африканцев".

Потом каждый из участников идет по кругу и здоровается со всеми "своим способом": "европейцы" пожимают руку, "японцы" кланяются, "африканцы" трутся носами.

Далее ребятам предлагается поменяться местами. Меняются те кто в одинаковых цветах, и т.д.

Некоторые из признаков, которые можно называть в этой игре:

- пересаживаются все те, кто любит мороженое;
- пересаживаются все те, кто хоть раз участвовал на тренинге;
- пересаживаются все те, кого с утра разбудила мама;
- пересаживаются все те, кому хоть раз в жизни сопутствовала удача;
- пересаживаются все те, кто любит шумные вечеринки;
- пересаживаются все те, кто предпочитает душевные разговоры в узкой компании близких друзей;
- пересаживаются все те, кому иногда бывает грустно;
- пересаживаются все те, кто хоть один раз в своей жизни ругался с мамой;
- пересаживаются все те, кто любит море или хотя бы раз был на море;
- пересаживаются все те, кто знает, чего хочет в жизни;
- пересаживаются все те, кто родился зимой (летом, весной, осенью);
- пересаживаются все те, кто сегодня сказал: «Здравствуйте!» и т. п.

Вопросы: Какие эмоции у вас вызвало это упражнение?

Что было трудным?Что помогло справиться

с

упражнением?

Задание № 5. Упражнение «Нарисуй свое имя»

Необходимые материалы: листы А4, фломастеры или маркеры.

Время: 5-10 минут.

Описание: Участники тренинга сидят в общем кругу. Ведущий предлагает каждому участнику группы нарисовать имя, которым будет на протяжении всех тренинговых занятий.

Обсуждение: каждый участник представляется и демонстрирует нарисованное им имя.

Задание № 6. Упражнение «Возьми салфеток»

Необходимые материалы: бумажные салфетки.

Время: 5-10 минут.

Описание: Участники тренинга сидят в общем кругу. Тренер передает по кругу пачку бумажных салфеток со словами: «На случай, если потребуются, возьмите, пожалуйста, себе немного салфеток».

После того как все участники взяли салфетки, тренер просит каждого представиться и сообщить о себе столько фактов, сколько салфеток он взял.

Обсуждение: как себя чувствовал? Испытывал ли трудности?

Задание № 7. Упражнение «Акулы»

Материалы: мел.

Место проведения и исходное положение участников: на полу на расстоянии двух метров друг от друга начерчены два квадрата со стороной 1 метр. Квадраты представляют собой игровые «острова». Вся остальная поверхность пола - «море».

Ведущий делит группу на две команды, равные по количеству участников. Каждой команде соответствует один «остров».

Задание каждой команде: сохранить как можно больше своих участников.

Задание каждому участнику: «выжить».

Упражнение включает несколько раундов. Каждый раунд начинается словами ведущего: «Внимание! Акулы!» и заканчивается словами ведущего: «Все в море».

Правила:

1. Участники находятся в «море». По команде ведущего «Внимание! Акулы!» каждая команда должна собраться на своем «острове» за 5 секунд. Участники, которые по истечении 5 секунд касаются «моря» любой частью тела, считаются съеденными акулами и выбывают из дальнейшего участия.

2. Участник, «спасшийся» не на своем «острове», считается съеденным жителями чужого «острова» и выбывает из дальнейшего участия.

3. После каждого раунда ведущий уменьшает сторону «острова» на 15 см.

4. Первый перерыв между раундами - 15 секунд. Далее перерыв между раундами каждый раз увеличивается на 15 секунд.

Примечание для ведущего: на примере упражнения можно проследить, как меняется соотношение личных и коллективных интересов при их столкновении, как поведет себя группа и ее участники при необходимости выбора между ними.

Задание № 8. Упражнение «Миссис Мамбл»

Упражнение направлено на то, чтобы участники могли расслабиться и посмеяться.

Время: 10 мин. **Задание:** Участники усаживаются в круг. Один из игроков должен обратиться к своему соседу справа и сказать: «Простите, вы не видели миссис Мамбл?». Сосед справа отвечает фразой: «Нет, я не видел. Но могу спросить у соседа», поворачивается к своему соседу справа и задает установленный вопрос, и так по кругу. Причем, задавая и отвечая на вопросы, нельзя показывать зубы. Поскольку выражение лица и голос очень комичны, тот, кто засмеется или покажет зубы во время диалога, выбывает из игры.

Вопросы для обратной связи: Что было самым сложным? Что помогло выполнить упражнение? Как остальные участники группы помогали вам выполнить упражнение (если помогали)? Что (кто) помешало выполнить?

Задание № 9. Упражнение «Хорошие и плохие поступки»

Необходимые материалы: ватман (2 шт.), фломастеры или маркеры.

Время: 25-30 минут.

Описание: участники делятся на две команды. Каждой команде выдается лист ватмана, фломастеры или маркеры. Задача одной команды - написать как можно больше поступков, которые позволяют людям уважать друг друга больше. Соответственно задача другой - написать как можно больше поступков, из - за которых это уважение теряется. По желанию, каждая команда может подкрепить слова рисунками соответствующих поступков. **Обсуждение:** каждая команда представляет свою тему. Далее идет общее обсуждение, в конце ведущий суммирует все сказанное. Очень важно обратить внимание на то, что у каждого есть выбор между теми и другими поступками, но каждый раз, выбирая то или другое поведение, мы

приобретаем или теряем уважение других людей к себе.

Задание № 10. Упражнение «Воздушные замки»

Необходимые материалы: газеты, туалетная бумага, маркеры, ножницы, скотч.

Время: 25 минут.

Описание: Участники делятся на группы. В центре комнаты кладется пачка бумаги и озвучивается следующая инструкция: «Каждой команде необходимо за следующие 15 минут построить из этой бумаги башню. Ничего кроме бумаги использовать нельзя. Башня должна быть выше одного метра в высоту. Побеждает команда, которая построит самую высокую башню».

Обсуждение:

1. Возникали ли помехи в работе команды? В чем они заключались?
2. Что помогало команде работать слаженно, совместно выполнять данное упражнение?

Задание № 11. Упражнение «Как мы похожи»

Необходимые материалы: бумага, карандаши, призы.

Время: 10-15 минут.

Описание: тренер просит группу разбиться на пары и объясняет, как будет проходить упражнение. Каждая пара должна как можно быстрее найти и записать по 10 характеристик, верных для них обоих. Нельзя писать общечеловеческие сведения, такие как «у меня две ноги». Можно указать, например, год рождения, место учебы, хобби, семейное положение и т.д. После того как 10 характеристик записаны, каждый член группы выбирает другого партнера и повторяет то же самое с ним. Тот, кто быстрее всех найдет по 10 качеств, объединяющих его с пятью другими участниками, получает приз.

Обсуждение:

1. Было ли легко выполнять данное упражнение?
2. Что вызвало трудности?
3. Что нового вы узнали друг о друге, после выполнения этого задания?

Задание № 12. Игра «Аплодисменты по кругу»

Необходимые материалы: не требуются.

Время: 5 минут.

Описание: ведущий предлагает участникам группы стать в круг. Затем

он предлагает игру «Аплодисменты по кругу»: «мы хорошо поработали сегодня, и мне хочется предложить вам каждого участника группы похвалить аплодисментами своего соседа справа». Далее участники группы аплодируют всем и т.д.

Рефлексия занятия:

1. Что понравилось на этом занятии?
2. Что вызывало трудности?
3. Чему способствовало проведенное занятие?

Приложение 9

Практическое занятие № 10

Упражнение по применению навыков вербального и невербального общения в деловой беседе

Цель:

Приложение 10

Практическое занятие № 11

Манипуляции и защита от них

Цель: сформировать навыки конструктивной защиты от манипуляций.

Краткие теоретические сведения

Согласно краткому психологическому словарю» манипуляция (фр. ташриМюп - лат. ташри1айо - ташри1ш горсть) - 1) движение рук, связанное с выполнением определенной задачи. 2) Демонстрирование фокусов, основанное на ловкости рук, умение отвлечь внимание зрителей от того, что должно быть от них скрыто. 3) махинация, мошенническая проделка. Можно добавить, что манипуляция - это способность, по усмотрению манипулирующего, воздействовать на сознание либо одного человека, либо группы людей с целью достижения определенной цели установленной самим манипулирующим.

Особенность манипуляции состоит в том, что манипулятор стремится скрыть свои намерения. Поэтому для всех, кроме самого манипулятора, манипуляция выступает скорее как результат реконструкции, истолкования тех или иных его действий, а не непосредственное усмотрение. В связи с этим

возникает резонный вопрос: является ли манипуляция феноменом, то есть явлением, постигаемым в чувственном опыте, объектом чувственного созерцания?

Манипуляция является видом психологического воздействия, при котором мастерство манипулятора используется для скрытого внедрения в психику адресата целей, желаний, намерений, отношений или установок, не совпадающих с теми, которые имеются у адресата в данный момент. Манипуляция - это психологическое воздействие, нацеленное на изменение направления активности другого человека, выполненное настолько искусно, что остается незамеченным им. Манипуляция - это психологическое воздействие, направленное на неявное побуждение другого к совершению определенных манипулятором действий. Манипуляция - это искусное побуждение другого к достижению косвенно вложенной манипулятором цели.

Выделяют три главных, родовых признаков манипуляции. Во-первых, это - вид духовного, психологического воздействия (а не физическое насилие или угроза насилия). Мишенью действий манипулятора является дух, психические структуры человеческой личности. Во-вторых, манипуляция - это скрытое воздействие, факт которого не должен быть замечен объектом манипуляции. В-третьих, манипуляция - это воздействие, которое требует значительного мастерства и знаний.

Природа манипуляции состоит в наличии двойного воздействия - наряду с посылаемым открыто сообщением манипулятор посылает адресату «закодированный» сигнал, надеясь на то, что этот сигнал разбудит в сознании адресата те образы, которые нужны манипулятору. Это скрытое воздействие опирается на «неявное знание», которым обладает адресат, на его способность создавать в своем сознании образы, влияющие на его чувства, мнения и поведение.

Среди типов защиты выделяют пассивную, активную и контрманипуляцию.

При пассивных методах адресат не дает понять, что разгадал тайные намерения манипулятора. А поскольку последние направлены против намеченной жертвы - адресата, то предание их огласке могло бы привести к конфликту. Неразглашение же намерений манипулятора позволяет мягко уйти от конфликта, избежав в то же время участи жертвы.

Смысл пассивной защиты - в задержке адресатом спонтанных реакций. Неожиданность - важное преимущество манипулятора. Все приемы пассивной защиты «сбивают темп» психологической атаки, давая жертве

время. Для обдумывания ситуации. А манипулятора они заставляют или раскрыть свои замыслы, или отказаться от них.

Пассивную защиту рекомендуется применять в следующих случаях:

- когда вы не знаете, как поступить;
- когда не хотите портить отношения с манипулятором.

Пассивная защита может осуществляться в следующих формах:

- Соккрытие адресатом манипуляции своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств. Такое соккрытие не позволит манипулятору «обнаружить» истинные эмоции и чувства адресата манипуляции и оказать психологическое воздействие на них. Эмоциональная «маскировка» адресата на протяжении всего периода делового общения, жесткий контроль переживаемых им ситуативных чувств послужат своеобразной преградой для манипулятивного вторжения.

- Дистанцирование адресата манипуляции от манипулятора. Максимально возможное в рамках заданной деловой ситуации увеличение личностной зоны общения с манипулятором позволяет избежать адресату манипуляции значительного влияния психологического пространства манипулятора и включенных в него активированных психических комплексов, агрессии и силового давления.

- Выстраивание смысловых и семантических барьеров с манипулятором при обсуждении вариантов решения деловой проблемы. Адресат манипуляции ссылается на «трудности» восприятия смысла передаваемой манипулятором информации и употребляемой им терминологии (например: «Предложенный Вами вариант решения проблемы требует дополнительной проработки и осмысления»; «Трактовка употребляемых Вами терминов слишком спорная и некорректная»).

- Уклонение от психологического контакта с манипулятором. Уход от «малого разговора» с манипулятором. «Вербальную разведку» манипулятора, предпринимаемую им с целью установления психологического контакта, адресат манипуляции оставляет без внимания. Призыв манипулятора к выстраиванию доверительных отношений на предложенных им условиях адресат манипуляции «не замечает» и по существу игнорирует.

- Внимательное отслеживание адресатом ответов манипулятора на поставленные вопросы и регистрация возможного возникновения в этих ответах оговорок и обмолвок поможет ему установить некоторый скрытый смысл в предлагаемом манипулятором варианте решения деловой проблемы.

- Применение статусной и ролевой защиты. Адресат манипуляции

с помощью логических доводов и аргументации делает ссылки на необходимость четкого следования своему статусу, своим должностным полномочиям и выполняемой профессиональной роли, которые «не позволяют» ему полностью принять предложенный манипулятором вариант решения деловой проблемы.

- Поведенческая и операциональная блокировка действий манипулятора. Проявление со стороны адресата намеренной рассеянности и невнимательности к технологическим ухищрениям манипулятора, нарочитой замедленности в ответных психических реакциях и поведенческих действиях способствует блокировке действий манипулятора.

- «Уход» от предсказуемости в поведенческих реакциях и действиях. На специально выстроенные коммуникативные запросы манипулятора, ожидающего получить ответные стереотипные реакции и поведенческие действия, адресат манипуляции осуществляет операциональную задержку таких реакций и действий, если они возникают у него. Эта задержка может выразиться как во временной отсрочке ответных действий адресата, так и в намеренно демонстрируемых им нерешительности и осторожности. Например, в ответ на предложенное манипулятором очень привлекательное и выгодное для адресата манипуляции решение деловой проблемы, он может проявить колебание и выразить сомнение в возможности реализации такого решения. При этом важную роль играет непредсказуемость психического реагирования и ответных поведенческих действий адресата манипуляции, если адресат ведет себя так, что его нельзя «просчитать», то манипулятору не к чему будет подстраиваться.

- Фокусирование внимания манипулятора на наиболее важных для решения деловой проблемы задачах. Манипулятор пытается всячески отвлечь внимание адресата манипуляции от этих задач, переключить его на второстепенные цели, которые заслоняют от него действительно важные для принятия решения обстоятельства». Отслеживание адресатом содержательной значимости обсуждаемых вопросов для решения деловой проблемы является, несомненно, надежным операциональным приемом защиты от манипулятивного психологического воздействия.

- Временное прерывание адресатом манипуляции делового контакта с манипулятором. Необходимость такого прерывания может быть продиктована возникновением напряженного эмоционального фона деловой коммуникации, агрессией или интенсивным психологическим давлением манипулятора. При этом вербально озвученным предлогом для

такого прерывания делового контакта могут послужить вполне «очевидные поводы» (выполнить «срочное поручение» высокостатусного руководителя, или, напротив, дать исполнителю «срочное поручение», сделать «срочный звонок»).

Рассмотренные техники пассивной защиты от манипулятивного вторжения обладают разной степенью эффективности, и их применение в технологическом процессе общения во многом диктуется заданными параметрами ситуации и видом технологии, используемой манипулятором.

Наиболее применяемыми техниками активной антиманипулятивной защиты в технологиях общения являются:

1. Целенаправленная психологическая атака на манипулятора, осуществляемая адресатом манипуляции. Использование адресатом резких критических замечаний, оценок, осуждения, насмешек по отношению к манипулятивным сигналам и поведенческим действиям манипулятора дестабилизирует психику последнего и вынуждает затрачивать значительную часть энергетических ресурсов своего информационно-силового обеспечения на защиту собственных личностных структур. Это, в свою очередь, ведет к ослаблению манипулятивного вторжения;

2. Преобразование адресатом вербальных и невербальных сигналов, получаемых от манипулятора, с учетом собственных интересов в решении деловой проблемы;

3. Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции - контрманипулятивной защиты. Особенность этой техники активной защиты состоит в ее выходе на уровень равноправной силовой борьбы с манипулятором. По существу, контрманипуляция как наиболее сильный способ защиты представляет собой ответную манипуляцию, в которой используются обстоятельства, созданные первоначальным манипулятивным воздействием нападающего субъекта.

Таким образом, защититься от манипуляций можно актуализируя свое поведение.

Задание 1. Упражнение «Нет».

- 4.1. Вам трудно говорить «нет») - вы не хотите огорчать человека, который обращается к вам с такой любезной просьбой, ведь он может обидеться или рассердиться на вас. Так вот, если не хотите стать жертвой манипуляции, вы должны научиться говорить «нет» спокойно и решительно.

Во-первых, вы имеете на это право, во-вторых, спокойное и

решительное «нет» воспринимается нормально.

Задание 2. Тренинговая процедура "Спор"

Цель: предназначена для развития умения и навыков аргументирования, упорства в отстаивании своей точки зрения. Ведущий предлагает участникам тренинга свои заготовки - пары противоположных по смыслу высказываний, имеющих мировоззренческий характер (например "Мир беспощаден и несправедлив" - "Мир уже совершенен и безупречен"). Процедуру желательно проводить в тренинговой группе, с уже достаточно хорошо "разогретыми" участниками. Несмотря на кажущуюся простоту процедуры, неопытный психолог может допустить ошибку, выпустив группу из-под контроля, потому что в любой группе найдутся участники, которые с "пылом и жаром" будут отстаивать свои мировоззренческие убеждения. Поэтому необходимо перед процедурой чётко проговорить цель упражнения (развитие навыков аргументирования) и подчеркнуть игровой характер дискуссии.

Для подведения итогов понадобится доска (лист ватмана) и мел (маркеры).

Качества. Умение аргументировать. Настойчивость в споре

Содержание

Ведущий тренинга предлагает участникам упражнение на развитие умения и навыков аргументирования в споре, обретение некоторой настойчивости в споре. Можно рассказать про важность и того, и другого. Конечно, следует заметить, что в настойчивости следует знать меру, что настаивать надо не на своей правоте, а на важности аргументов, следовании логике. Очень важно подчеркнуть, что упражнение носит игровой характер, что не следует слишком серьёзно преследовать цель победить в мировоззренческом споре. Важно отметить, что если кто-то будет отстаивать чуждую ему точку зрения, то за это его ругать никто не будет, "тренинг для того и существует, что можно попробовать себе новые роли".

Ведущий предлагает следующие пары противоположных по смыслу мировоззренческих утверждений:

- 1а. Мир беспощаден и несправедлив 1б. Мир уже совершенен и безупречен
- 2а. Никакого духовного искательства не существует
- 2б. Духовный поиск - единственный смысл существования человека
- 3 а. Человек спонтанен и способен выбирать. Свобода воли - основа развития

- 3б. Свобода воли - иллюзия. У человека нет выбора
- 4а. Необходимо работать над собой и меняться
- 4б. Развитие происходит само собой. Все совершенно и так
- 5 а. Без Учителя невозможно найти Путь и пройти его. Для развития необходима Школа
- 5б. Учитель не обязателен, более того, он только помеха на Пути. Школа это тупик
- 6а. Для развития необходимы строгие предписания и рекомендации
- 6б. Делай что хочешь и будет то, что будет
- 7а. Нет ни меня, ни тебя, никого, а просто Есть НЕЧТО
- 7б. Это НЕЧТО и есть я, ты и все остальные
- 8а. Описать мир невозможно и не нужно. Ум - главное препятствие для искателя
- 8б. Без описаний невозможно Постижение. Ум и понимание - необходимые условия
- 9а. Можно с уверенностью судить о том, что правильно делает человек, а что - нет
- 9б. Нельзя однозначно судить о правильности поступков человека
- 10а. Просветление - достойный ориентир для ищущего
- 10б. Просветление не может быть ориентиром, надо стремиться соответствовать Судьбе
- 11а. Главный девиз: "Профессионализм и Мастерство"
- 11б. Главный девиз: "Любовь, Безумие, Жажда"
- 12а. Существует жизнь после смерти
- 12б. Никакой жизни после смерти нет
- Непосредственно перед тем, как вызвать к доске первую пару спорщиков, ведущий даёт "напутствия":
- бесполезно искать "золотую середину" между частями "а" и "б" каждого тезиса, а также пытаться их объединять;
 - бессмысленны компромиссы "и то и другое верно", "смотря с какой стороны смотреть";
 - не следует принимать одну и отвергать другую часть любого тезиса;
 - прямо по ходу обсуждения спорщики могут прийти к какому-то важному для себя выводу, не следует пугаться каких-то новых ощущений и замыкаться в себе;
 - помните, что один из лучших аргументом в споре - искренность, глубина переживаний.

Вызываются два спорщика. Если работа проводится в группе, где

участники довольно робки, чтобы в одиночку отстаивать свою позицию, можно вызывать две группы спорщиков (по два или три человека в каждой). Дополнительным мотивирующим фактором может быть элемент соревновательности (после завершения дискуссии остальные участники группы голосуют за тот или иной тезис).

После того, как закончили выступать последние спорщики, проводится небольшой мозговой штурм, целью которого является собрать мнения о тех приёмах, которые помогли спорщикам одержать верх в дискуссии. Следует обратить особое внимание на то, что разбираются именно приёмы, а не личные качества спорщиков: каждый человек имеет опыт анализа личных качеств другого человека, но далеко не каждый в своей жизни занимался анализом коммуникативных тактик.

Контрольные вопросы.

1. Признаки манипуляции?
2. Способы защиты от манипуляций?

Практическое занятие № 12
Влияние и убеждение в деловом взаимодействии

Цель: развитие навыков активного слушания, формирование умений аргументации; сформировать тактические навыки нейтрализации замечаний.

Краткие теоретические сведения

Методы аргументирования делятся на риторические и спекулятивные - первые призваны донести до собеседника свою точку зрения и опровергнуть чужую, тогда как вторые направлены главным образом на то, чтобы сбить собеседника с толку.

1. Фундаментальный метод

Суть его — в прямом обращении к собеседнику, которого вы знакомите с фактами, являющимися основой ваших доказательств.

Существенную роль здесь играют цифровые примеры и статистические данные. Они — прекрасный фон для подтверждения ваших тезисов. Ведь, в отличие от сведений, изложенных словами — часто спорных! — цифры выглядят более убедительно: этот источник, как правило, более объективен и поэтому привлекателен.

Используя статистические данные, необходимо знать меру: нагромождение цифр утомляет слушателей, и аргументы не производят на них необходимого впечатления. Заметим также, что небрежно обработанные статистические материалы могут ввести слушателей в заблуждение, а порою даже обмануть.

Например, ректор института приводит статистические данные о студентах первого курса. Из них следует, что в течение года 50% студенток вышли замуж. Такая цифра впечатляет, но затем выясняется, что на курсе было лишь две студентки, и одна из них вышла замуж.

Для того чтобы статистические данные были иллюстративными, они должны охватывать большое количество людей, событий, явлений и т. п.

2. Метод противоречия

По своей сущности он является оборонительным. Основан на выявлении противоречий в рассуждениях, а также аргументации собеседника и заострении внимания на них.

Пример. И.С. Тургенев описал спор между Рудиным и Пигасовым о том, существуют или не существуют убеждения:

«— Прекрасно! — промолвил Рудин. — Стало быть, по-вашему, убеждений нет?

- Нет и не существует.
- Это ваше убеждение?
- Да.

— Как же вы говорите, что их нет. Вот вам уже одно, на первый случай. — Все в комнате улыбнулись и переглянулись».

3. Метод сравнения

Очень эффективен и имеет исключительное значение (особенно когда сравнения подобраны удачно).

Придает речи инициатора общения исключительную яркость и большую силу внушения. В известной мере фактически представляет собой особую форму метода «извлечение выводов». Это еще один способ сделать утверждение более «зримым» и весомым. Тем более если вы научились использовать аналогии, сравнения с предметами и явлениями, хорошо известными слушателям.

Пример: «Жизнь в Африке можно сравнить лишь с пребыванием в печи, где к тому же забыли выключить свет».

4. Метод «да, но...»

Его лучше всего использовать, когда собеседник относится к теме разговора с некоторым предубеждением. Поскольку любой процесс, явление или предмет имеют в своем проявлении как положительные, так и отрицательные моменты, метод «да,.. но...» позволяет рассмотреть и другие варианты решения вопроса.

Пример: «Я тоже представляю себе все то, что вы перечислили как преимущества. Но вы забыли упомянуть и о ряде недостатков.». И начинаете последовательно дополнять предложенную собеседником одностороннюю картину с новой точки зрения.

5. Метод «кусков»

Применяется часто — особенно сейчас, когда в нашу жизнь вместо монологов активно внедряются диалог, беседа, дискуссия. Суть метода — в расчленении монолога вашего собеседника на ясно различимые части: «это точно», «это сомнительно», «здесь существуют самые различные точки зрения», «это явно ошибочно».

Фактически метод базируется на известном тезисе: поскольку в любом положении, а тем более выводе, всегда можно найти что-то недостоверное, ошибочное или же преувеличенное, то уверенное «наступление» дает возможность в известной степени «разгрузить» ситуации, в том числе и самые сложные.

Пример: «То, что вы сообщили о модели работы современного складского хозяйства, теоретически совершенно верно, но в практике встречаются подчас весьма значительные отступления от предложенной модели: длительные задержки со стороны поставщиков, трудности в

получении сырья, медлительность администрации...»

6. Метод «бумеранга»

Дает возможность использовать «оружие» собеседника против него самого. Не имеет силы доказательства, но оказывает исключительное воздействие на аудиторию, особенно если его применить с изрядной долей остроумия.

Пример: Маяковский выступает перед жителями одного из районов Москвы по вопросу решения интернациональных проблем в Стране Советов.

Вдруг кто-то из зала спрашивает: «Маяковский, Вы какой национальности? Вы родились в Багдаде, значит, Вы грузин, да?». Маяковский видит, что перед ним пожилой рабочий, искренне желающий разобраться в проблеме и столь же искренне задающий вопрос. Поэтому отвечает по-доброму: «Да, среди грузин — я грузин, среди русских — я русский, среди американцев — я был бы американцем, среди немцев — я немец».

В это время два молодых человека, сидящих в первом ряду, ехидно кричат: «А среди дураков?». Маяковский спокойно отвечает: «А среди дураков я в первый раз!».

7. Метод игнорирования

Как правило, наиболее часто используется в беседах, диспутах, спорах. Его суть: факт, изложенный собеседником, не может быть опровергнут вами, но зато его ценность и значение можно с успехом игнорировать. Вам кажется, что собеседник придает значение чему-то, что, по вашему мнению, не столь важно. Вы констатируете это и анализируете.

8. Метод выведения

Основывается на постепенном субъективном изменении существа дела.

Пример: «Богатство не имеет границ, когда в больших размерах идет за границу»; «Мелкая сошка лучше всех знает, кому достанется прибыль. Но кто будет слушать мелкую сошку?».

9. Метод видимой поддержки

Он требует особо тщательной подготовки. Пользоваться им наиболее целесообразно тогда, когда вы выступаете в качестве оппонента (например, в дискуссии). В чем он заключается? Скажем, собеседник изложил свои аргументы, факты, доказательства по проблеме дискуссии, а теперь слово предоставляется вам. Но в начале своей речи вы ему вообще не противоречите и не возражаете.

Более того — к удивлению присутствующих, приходите на помощь, приводя новые положения в его пользу. Но все это только для видимости! А

затем следует контрудар. Примерная схема: «Однако... вы забыли в подтверждение вашего тезиса привести еще и такие факты. (перечисляете их), и это далеко не все, так как.» Теперь наступает черед ваших контраргументов, фактов и доказательств.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

Теперь постараемся дать ответ на два наиболее важных вопроса: как лучше всего высказывать свои замечания собеседнику и когда отвечать на его замечания.

Начнем с того, как высказывать замечания собеседнику. Общий подход к нейтрализации замечаний можно сформулировать в нескольких пунктах.

ЛОКАЛИЗАЦИЯ. Для успешной локализации замечаний нужно прежде всего ответить себе на следующие вопросы: «Что за этим кроется?» и «Какое значение имеет сделанное замечание для вашего собеседника?»

Тон ответа всегда должен быть спокойным и дружеским, даже если замечания носят язвительный или иронический характер. Раздражительный тон существенно затруднит задачу убедить вашего собеседника. Нетрадиционный подход, доброжелательность, ясные и убедительные интонации особенно важны при нейтрализации сложных замечаний и возражений.

ДИПЛОМАТИЧНОЕ ВОЗРАЖЕНИЕ. Никогда не следует возражать открыто и грубо, даже если собеседник ведет себя некорректно. Если вы будете противоречить, то наверняка не убедите его, а лишь заведете вашу беседу в тупик. Поэтому не следует употреблять следующие выражения: «В данном случае вы совершенно неправы!», «Все как раз наоборот!», «Это не имеет под собой никакой почвы!»

УВАЖЕНИЕ. К позиции и мнению собеседника нужно относиться с уважением, даже если они ошибочны или для вас неприемлемы. Ничто так не затрудняет беседу, как пренебрежительное и высокомерное отношение к собеседнику.

ПРИЗНАНИЕ ПРАВОТЫ. Если вы заметили, что замечания и возражения собеседника являются лишь стремлением подчеркнуть свой престиж, то очень выгодно почаще признавать правоту собеседника. Например: «Это интересный подход к проблеме, который я, честно говоря, упустил из виду. Конечно же, при принятии решения мы его обязательно учтем!» После молчаливого согласия собеседника беседу следует продолжить по намеченному плану.

СДЕРЖАННОСТЬ В ЛИЧНЫХ ОЦЕНКАХ. Следует избегать личных оценок. Например: «Будь я на вашем месте...», «Моя фирма считает, что... но лично я думаю...» Особенно это относится к тем случаям, когда подобной оценки явно не требуется или когда собеседник не считает вас своим советчиком или признанным специалистом.

ЛАКОНИЧНОСТЬ ОТВЕТА. Чем более сжато, по-деловому вы ответите на замечание, тем это будет более убедительно. В пространных ответах всегда сквозит неуверенность. Поэтому чем более многословен ваш ответ, тем больше опасность быть непонятым вашим собеседником.

КОНТРОЛИРОВАНИЕ РЕАКЦИЙ. При нейтрализации замечаний очень полезно проверять реакцию собеседника. Легче всего это сделать с помощью промежуточных вопросов. Спокойно спросите собеседника, доволен ли он ответом. Если нет, то предложите ему заняться этой проблемой в процессе беседы.

НЕДОПУЩЕНИЕ ПРЕВОСХОДСТВА. Если вы будете успешно парировать каждое замечание, то постепенно у вашего собеседника сложится мнение, что он сидит перед умудренным опытом «профессором», против которого у него нет никаких шансов. В связи с этим:

- не следует парировать каждое его возражение;
- нужно показать, что и вам не чужды человеческие слабости;
- особенно важно избегать немедленного ответа на каждое замечание, потому что этим вы косвенно недооцениваете собеседника: то, над чем он думал в течение многих дней, вы решаете за несколько минут.

ПОДГОТОВКА К НЕЙТРАЛИЗАЦИИ ЗАМЕЧАНИЙ. Следует как можно лучше ознакомиться с темой и содержанием беседы, заранее как можно больше узнать о своем собеседнике, его привычках, подготовиться к возможным замечаниям и возражениям.

Теперь рассмотрим, какой момент для нейтрализации замечаний и возражений является наиболее благоприятным.

При ответе на вопрос, когда следует отвечать на сделанные замечания, можно предложить следующие варианты:

- до того, как замечание высказано;
- сразу после того, как оно было сделано;
- позднее;
- никогда.

«ДО». Если известно, что собеседник рано или поздно сделает определенное замечание, рекомендуется самим обратить на него внимание и заранее, не дожидаясь реакции собеседника, ответить на него. В этом случае

вы получаете следующие преимущества:

- избежите противоречий с собеседником и тем самым уменьшите степень риска ссоры в беседе;
- получите возможность сами выбирать формулировку замечания оппонента и таким образом снизить его смысловую нагрузку;
- у вас будет возможность выбрать наиболее подходящий момент для ответа и обеспечить себе тем самым время для его обдумывания;
- укрепитя доверие между вами и вашим собеседником, так как он увидит, что вы не пытаетесь обвести его вокруг пальца, а наоборот, ясно излагаете все «за» и «против».

«СРАЗУ». Это наиболее удачный вариант ответа, и его нужно использовать во всех нормальных ситуациях.

«ПОЗЖЕ». Если нет желания прямо противоречить собеседнику, то ответ на его замечание лучше отложить до более удобного с тактической и психологической точки зрения момента.

Часто бывает, что за счет отсрочки может вообще исчезнуть необходимость отвечать на замечание: ответ возникнет сам по себе после определенного времени.

«НИКОГДА». Враждебные замечания, а также замечания, которые представляют собой существенную помеху в беседе (особенно в ее начале), следует по возможности полностью игнорировать. То же самое относится к замечаниям, не затрагивающим сути деловой беседы, а также к тем случаям, когда можно без ущерба признать правоту собеседника.

Отводы замечаний и возражений собеседника всегда чреваты различного рода конфликтами, поэтому в этих случаях необходимы максимальная тактичность и деликатность. Существуют правила «хорошего тона», которые применяются при отводе возражений и помогают с наименьшими морально-психологическими издержками решать задачи. Рассмотрим эти правила.

Собеседник не всегда прав, но часто вам выгодно признать его правоту, особенно в мелочах.

Замечания и возражения — естественные явления в любой беседе, поэтому не следует чувствовать себя обвиняемым, который должен защищаться.

Нужно всегда стараться смотреть на замечания собеседника с его точки зрения, т. е. субъективно. Объективной причиной замечаний часто может быть какая-нибудь мелочь.

В момент высказывания замечания собеседник редко остается

спокойным. Ожидая вашу реакцию, он становится очень чувствительным к любому знаку вашего недоверия или невнимания. В таких ситуациях вы должны полностью контролировать свое поведение, чтобы не подливать масла в огонь.

Замечания, причиной которых является «комплекс неполноценности», переживаемый вашим собеседником, требуют особого внимания и большой осторожности, так как в случае оскорбления его как личности дело может дойти до скандала.

Не нужно делать выводов о неискренности вашего собеседника до тех пор, пока действительно не будет доказано, что он говорит неправду.

Можно привести собеседника в хорошее расположение духа, пойдя на некоторые уступки, но нужно определить границы уступок, прежде чем на них решиться.

Любое несогласие с замечаниями нужно исчерпывающе разъяснить собеседнику, так как корректное опровержение замечания может увеличить ваши шансы на успех.

При эмоциональной реакции собеседника следует знать, что с возбужденным и взволнованным человеком вряд ли можно разговаривать по-деловому.

Собеседник всегда должен чувствовать, что вы относитесь к его замечаниям серьезно и тщательно их рассмотрели, прежде чем дали окончательный ответ.

Следует помочь собеседнику высказать свои замечания и возражения, попытаться выяснить причины его невысказанного недовольства или волнения.

Упражнение «Техники слушания»

Участники разбиваются на пары и решают, кто говорящий, а кто слушающий. Затем ведущий сообщает, что задачей слушающих будет внимательное выслушивание в течение 2-3 мин "очень скучного рассказа". Затем ведущий отзывает в сторону будущих "рассказчиков", якобы для того, чтобы проинструктировать их, как сделать рассказ "очень скучным". На самом деле дает разъяснения (так, чтобы "слушающие" не слышали этого), что суть не в степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендуется после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушающих (кивок, жест, слова и т.д.). Если в течение 7-10 сек. выраженная реакция отсутствует, следует продолжить рассказ в течение еще одной

минуты и опять прерваться и запомнить следующую реакцию слушающего. На этом упражнении прекращается.

Всем членам группы раскрывается действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как "глухое молчание"). Ведущий приводит список наиболее типичных приемов слушания, называя их, и давая необходимые пояснения.

Тренировочные упражнения «Увидеть себя со стороны уверенным»

Это упражнение первый шаг по воспитанию в себе уверенности, стойкости по отношению к нелицеприятным высказываниям партнера. Движущие силы в этом процессе тренировка выражения лица и голосовых интонаций во время разговора с разными людьми.

Цель первого упражнения научиться различные по содержанию книжные фрагменты с нейтральным выражением лица, но с разными интонациями. Здесь можно себе немного играть, выражая негодование, восхищение, нагнетая напряженность, хитря или интригуя.

Теперь вторая часть упражнения. Его цель добиться мгновенного придания лицу индифферентного выражения даже во время самого напряженного разговора по телефону. Если она достигнута, можно усложнить задачу: удерживая эту мину, экспериментируйте с голосом, интонациями. Например, сохраняя внешне безмятежное выражение, поговорите с кем-нибудь из знакомых грозно, игриво, дурашливо, гневно. Если вам удалось вызвать адекватную реакцию у собеседника, опыт удался. Необходимо запомнить собственное состояние, сочетание невербального с окраской речи, чтобы при случае повторить, а в дальнейшем включать почти автоматически.

Упражнение «Леопольд» (25 мин.)

Цель: развить умение находить подход к людям.

Из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами». Каждый «кот» получает бумажку со своим именем, одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных - прочими кошачьими именами, например, Василием, Муркой и т.д. При этом Леопольдом может стать участник любого пола, и тренер подчеркивает это группе. Тренер напоминает группе сюжет мультфильма про Леопольда. В этом мультфильме дружелюбный и безобидный кот Леопольд пытается подружиться с мышами, которые постоянно устраивают ему постоянные пакости. В данном упражнении котам тоже нужно будет убедить мышью, что они безобидны и с

ними можно иметь дело. Фокус состоит в том, что из всех котов только одного зовут Леопольд и именно он хочет подружиться с мышью. Все остальные коты - опасные хищники, которые только притворяются дружелюбными. Задача каждого кота - убедить мышь, что именно он - безобидный Леопольд. Задача мыши - определить настоящего Леопольда. Котам дается 5 минут на подготовку, после чего они выступают, объясняя «мышь», почему они безобидны. «Мышь» оценивает выступления и говорит, кому из котов она поверил.

Практическое занятие № 13

Лидерство и руководство в малых группах

Цель: Закрепление знаний студентами по теме «Социальная психология малых групп»

Тест «Лидер ли я?»

Инструкция к тесту: «Внимательно прочтите каждое из десяти суждений и выберите наиболее подходящий для вас ответ в буквенной форме. Работая с опросником, помните, что нет ни плохих, ни хороших ответов. Немаловажным фактором является и то, что в своих ответах надо стремиться к объективности и записывать тот ответ, который первым приходит в голову».

Тестовый материал 1.Что

для вас важнее в игре?

А)Победа.

Б)Развлечение.

2.Что вы предпочитаете в общем разговоре?

А)Проявлять инициативу, предлагать что-либо.

Б)Слушать и критиковать то, что предлагают другие.

3. Способны ли вы выдерживать критику, не ввязываться в частные споры, не оправдываться?

А)Да.

Б)Нет.

4. Нравится ли вам, когда вас хвалят прилюдно?

А)Да.

Б)Нет.

5.Отстаиваете ли вы свое мнение, если обстоятельства (мнение большинства) против вас?

А)Да.

Б)Нет.

2. В компании, в общем деле вы всегда выступаете заводилой, придумываете что-либо такое, что интересно другим?

А)Да.

Б)Нет

3. Умете ли вы скрывать свое настроение от окружающих?

А)Да.

Б)Нет.

4. Всегда ли вы немедленно и безропотно делаете то, что вам говорят старшие?

А)Нет.

Б)Да.

5. Удастся ли вам в разговоре, дискуссии, убедить, привлечь на свою сторону тех, кто раньше был с вами не согласен?

А) Да.

В) Нет.

6. Нравится ли вам учить (поучать, воспитывать, обучать, давать советы) других?

А)Да.

Б)Нет.

Обработка и интерпретация результатов теста:

Подсчитать общее количество “А” и “В” ответов.

Высокий уровень лидерства - А = 7-10 баллов.

Средний уровень лидерства - А = 4-6 баллов.

Низкий уровень лидерства - А = 1-3 балла.

Преобладание ответов “В” свидетельствует об очень низком или деструктивном лидерстве.

Вопросы для обсуждения:

1. Довольны ли вы полученным результатом?

2. Узнали ли для себя что - то новое?

3.Игра «Выборы царя зверей»

Цель игры: Развитие умения работать в команде.

Задачи: Формирование толерантного, позитивного отношения к лидерам с различными личностными особенностями и стилями работы в группе.

Время: 30 - 40 мин.

Материалы: карточки с ролями, листы бумаги, ручки.

Ход игры:

Ведущий: Сейчас мы с вами сыграем в сказочную игру, но с реальной жизненной ситуацией. Называется она «Выборы царя зверей».

Вступление :Как-то раз на лесной опушке, собрались все лесные зверушки... стали они обсуждать, кто будет льва заменять? Кто же из других зверей достоин чести сей?

Каждому из кандидатов нужно будет обосновать и аргументировано доказать: чем он отличается от других зверей и какие личные качества всех других важнее (при каких условиях и ситуациях)?

Ведущий: Итак, нам понадобятся пять желающих на роль кандидатов царя-зверей.

Этап 1. Распределение ролей.

Вышедшие участники вытягивают карточки лидеров претендентов (см. приложение к игре).

В списке кандидатов зарегистрировалось шесть лесных жителей (1 карточка запасная):

- 1) Лиса - хитра, дипломатична, находчива.
- 2) Заяц - скромн, застенчив, уступчив.
- 3) Медведь - силен, прямолинеен, настойчив.
- 4) Волк - храбр, спокоен, сдержан.
- 5) Муравей - трудолюбив, умен, умеет работать в команде.
- 6) Сова - мудра, уравновешенна, нетороплива.

Этап 2. Формирование группы поддержки (5 минут).

Ведущий: Сейчас каждому лидеру по очереди нужно набрать себе команду из оставшихся участников (других лесных жителей).

Этап 3. РК-кампания (10-15 минут).

Ведущий: Сейчас каждому лидеру и его группе поддержки необходимо выполнить следующее:

-написать на листочке положительные черты, качества своего лидера в соответствии с выпавшей ролью (если вдруг группа считает, что у их кандидата только отрицательные качества, важно убедить посмотреть на эти черты с другой стороны и найти в минусах что-то положительное); -

продумать рекламный ролик своего кандидата (по времени не более 3-5 минут). Ролик может быть сделан в любом формате: интервью, представляющее героя; инсценировка, представление личных качеств кандидата; рисунок, шарж, с последующей театрализацией и комментариями; стихотворение, песня.

Важное условие: каждый член группы должен принимать участие в обсуждении и создании презентации. Время работы 10 минут.

Этап 4. Презентация рекламных роликов в течение 3-5 минут на каждую команду (если есть возможность, желательно снять этот этап на камеру)

Этап 5. Дебаты между кандидатами (5-7 минут).

Ведущий: Главные кандидаты садятся в центр круга.

Сейчас у вас будет последняя возможность перед выборами показать, что вы лучший претендент на эту должность. Ваша задача - в течение 5 минут проявить себя в лучшем свете перед лесными жителями на этих дебатах.

Все участники группы поддержки садитесь, пожалуйста, во внешний круг, вы теперь становитесь наблюдателями.

Этап 6. Выборы (5-10 минут).

Ведущий: Итак, предвыборная кампания завершилась. Наступил день выборов. Каждая команда, скорее всего, хотела бы проголосовать за своего кандидата, считая его лучшим. Но у нас выборы будут организованы несколько иначе: команды должны будут обсудить и выбрать любого лидера, кроме своего, с кратким объяснением почему.

Этап 7. Подведение итогов. Объявление победителей.

Вопросы для обсуждения:

1. Что помогло выиграть выборы (вопрос победителю и группе поддержки)?
2. Что было сложнее всего в предвыборной борьбе? Почему?
3. Помогали Вам или мешали заданные роли?

Игра «Проникнуть в круг»

Цель игры: способствует тренировке лидерских умений.

Время: 10 мин.

Материалы: нет.

Ход игры:

Участники образуют тесный круг, всячески препятствующий попаданию в него водящего, которому нужно за 3-5 минут по пасть в круг, используя разные инструменты влияния: уговоры, угрозы, обещания, ловкость, хитрость, убеждения и др. Проиграть с тремя-пятью водящими.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие чувства вы испытывали при выполнении игры?
2. Легко ли вам было выполнять задание?

3. Какие стратегии чаще всего использовали водящие?

4. Что в них было общего, что оказалось эффективнее?

Игра «Ведущий телепередачи»

Цель игры: Развитие умения брать на себя ответственность.

Задачи: научиться планировать и реализовывать поставленные цели, работая в группе. Самораскрытие посредством творческой деятельности.

Время: 20 - 30 мин.

Материалы: нет.

Ход игры:

Ведущий: Сейчас мы с вами отправимся на необычную телестудию, где вы сможете попробовать себя в роли телеведущего разных программ.

Остаемся в тех же подгруппах, как на «Выборе царя зверей» (по 5-6 человек).

Вы побываете на нескольких передачах. На каждую программу команде необходимо выбирать телеведущего, без повторов участников. Первая передача «Новости»

Выбранному телеведущему нужно будет продумать и показать со всей своей группой сюжет новостей (сюжет может быть любым). Время на подготовку (5 минут).

Показ придуманных сюжетов (3-5 минут на каждую группу).

Вторая передача «Спорт»

Телеведущему нужно будет продумать и показать утреннюю разминку в течение 3-5 минут. Ведущий может быть сам в роли тренера группы, а может быть в роли комментатора. Разминка должна включать в себя не менее пяти различных упражнений. Время на подготовку (5 минут).

Показ придуманных сюжетов (3-5 минут на каждую группу).

Третья передача «Самый умный»

Телеведущие выходят в центр, а оставшиеся участники являются группой поддержки, которые могут помочь своему руководителю получить дополнительные баллы.

В течение 3 минут вам нужно написать как можно больше простых предложений, состоящих из трех слов, каждое слово которого начиналось бы на букву «Л» (например: «Ласточки любят лето»). После объявления предложений может добавлять свои варианты группа поддержки.

Четвертая передача «Про животных»

Телеведущему нужно будет продумать и показать со всей своей Группой пантомиму из жизни животных. Время на подготовку (5 минут).

Показ придуманных сюжетов (3-5 минут на каждую группу).

Пятая передача «Культура»

Телеведущему нужно будет продумать и показать со всей своей группой

сюжет на любую тему музыка, архитектура, живопись. Время на подготовку (5 минут).

Показ придуманных сюжетов (3-5 минут на каждую группу).

Вопросы для обсуждения:

1. Сложно ли было в роли телеведущего (продумывать, организовывать и реализовывать свои сценарии)?
2. Кто из телеведущих вам понравился больше всего, почему?
3. При обсуждении и планировании сценария трудно ли было договориться между собой?
4. Что вы делали для того, чтобы прийти к сотрудничеству и взаимопониманию в группе?

1. Упражнение - шутка «Тест с подтекстом»

Цель: поднять настроение в группе.

Время: 5 мин.

Ход упражнения:

Участникам раздаются представленные ниже бланки теста и объявляется: «Сейчас мы проверим, насколько вы внимательны и готовы следовать инструкциям.

Вам необходимо быстро выполнить маленький тест.

В вашем распоряжении - всего три минуты.

Тест на внимательность

ФИО _____ Дата _____

Инструкция: До того как что-нибудь сделать, внимательно все прочитайте и следуйте указаниям. Время на выполнение - три минуты.

1. Впишите в отведенном месте Вашу фамилию, имя и отчество и поставьте сегодняшнюю дату.
2. Впишите номер Вашего контактного телефона. Если у Вас его нет, то напишите номер 100.
3. Обведите этот номер.
4. Поставьте крестик в левом нижнем углу листа.
5. Обведите этот знак треугольником.
6. Громко произнесите номер, который вы написали в пункте 2, так, чтобы всем было слышно.
7. Заклучите в прямоугольник слово «угол» в предложении под номером 4.
8. В верхней части листа проделайте острием карандаша или ручкой три маленькие дырочки.
9. Попробуйте посмотреть на мир сквозь эти дырочки.
10. Своим обычным голосом сосчитайте вслух в обратном порядке от 10 до 1.

11. Громко крикните: «Я почти закончил».
12. Теперь, когда вы все внимательно прочитали, выполните только задания 1 и 2.

Практическое занятие № 14

Правила социальной привлекательности

Цель: определить факторы социальной привлекательности.

Краткие теоретические сведения

Социальные психологи выделили ряд факторов, которые делают человека социально привлекательным для других людей.

Инфантильная внешность.

Прежде всего, в качестве социально привлекательного фактора можно упомянуть такие черты внешнего облика человека, которые при восприятии ассоциируются с детскостью. Иначе говоря, те взрослые, чей облик в каких-то деталях напоминает облик ребенка, воспринимаются многими людьми благожелательно. Такие черты, как непропорционально большой лоб в сочетании с маленьким подбородком, большие глаза, маленький нос, хрупкое телосложение, тонкие руки и т. д. — словом, все особенности детской внешности, которые могут сохраниться у взрослого человека, наводят на мысли о беззащитности, слабости, доверчивости. Поэтому индивид, наделенный такими чертами внешности, не вызывает у окружающих тревоги и опасения. Напротив, рядом с ним люди чувствуют себя уверенно и безмятежно. Ведь рядом с ребенком любой взрослый ощущает свое превосходство над ним. Более того, взрослый считает себя вправе, и даже обязанным, относиться к нему покровительственно: поучать его, запрещать или разрешать что-то делать, распоряжаться и т. д., т. е. ребенок позволяет взрослому доминировать над собой. Поэтому и взрослых людей с детскими чертами внешности считают слабыми, зависимыми, беспомощными, по-детски наивными и глуповатыми, но зато эмоциональными, добрыми, прямодушными, отзывчивыми, честными. В этом случае стереотипное представление о детях (кстати, далекое от действительности), как о бесхитростных, наивных, непорочных существах, переносится на взрослых. Поэтому они и вызывают у окружающих симпатию и доверие. Ведь очень многие люди испытывают потребность в самоутверждении, но хотят добиться этого простым и легким способом — посредством доминирования над более слабыми. Надеясь удовлетворить эту потребность, они и стремятся взаимодействовать с теми, кто, как они полагают, даст им возможность повысить самооценку. Вот почему их привлекают люди с инфантильными чертами внешности.

Таким образом, по крайней мере, две причины делают привлекательными для окружающих индивидов с инфантильным обликом. Первая — они не воспринимаются как опасные, несущие угрозу. Вторая — считается, что над

ними можно легко доминировать, подобно тому, как взрослые доминируют над детьми. В предыдущем разделе говорилось о том, как часто люди с низкой самооценкой, неуверенные в себе ищут именно такие социальные объекты для сравнения и самоутверждения.

Эффект ореола.

В социальной психологии подобного рода ассоциации получили название гало-эффектов или, проще говоря, эффектов ореола. Суть эффекта в том, что одна привлекательная и яркая черта человека, словно ореол или нимб затмевает для окружающих все другие черты. Если говорить об ореоле физической красоты, то он к тому же распространяется не только на характеристики самого красивого индивида, но и на других людей. Оказывается, находиться в компании красивого человека просто выгодно. **Пространственная близость.**

При прочих равных условиях людям больше нравятся те, кто проживает неподалеку, в одной с ними местности. Таким образом, фактор пространственной, территориальной близости выступает существенной причиной для установления отношений. Об этом свидетельствует хотя бы такое явление, как землячество. Находясь вдали от дома, люди с большей охотой и доверием взаимодействуют с земляками. Мы бессознательно предполагаем, что люди из той же местности, где проживали или проживаем мы сами, лучше нам знакомы, чем другие, хотя на самом деле это может быть совсем не так.

Сходство

Нам нравятся люди, чьи социальные ценности и установки, поведение и привычки согласуются с нашими. И мы не любим тех, чьи взгляды и поведение противоречат нашим. Если к тому же человек похож на нас в других отношениях — личностными характеристиками, стилем и образом жизни, привычками, даже одеждой, то его социальная привлекательность для нас возрастет еще сильнее. Коротко говоря, мы любим тех, кто похож на нас, и не любим тех, кто не похож.

Порядок проведения занятия

1. Факторы социальной привлекательности.
2. Занятие с элементами тренинга.

Содержание отчета

1. Факторы социальной привлекательности.
1. Ролевая игра "Завершение предложения"

Процедура тренингового занятия направлена на развитие коммуникативной компетенции. Один участник рассказывает историю, при этом не заканчивая фразы; другие - делают это вместо него.

Содержание: ведущий вызывает четыре добровольцев. Они отсаживаются несколько в стороне от основной группы.

Одному из добровольцев ведущий предлагает сделать рассказ о чем-то,

что произошло как-то с ним в реальной жизни. При этом существует одно условие: каждое свое предложение рассказчик не заканчивает. Вместо него это делают трое других участников (по очереди).

Интрига состоит в том, что в конце рассказа рассказчик выбирает из трех того, кто, на его взгляд, был ближе всего к тому, что хотел сказать он сам. После нескольких таких рассказов проводится обсуждение:

- Каким образом можно догадаться о том, что не договорил собеседник?
- Может быть, у непосредственных участников упражнения возникли какие-то свои находки?

Практическое занятие № 15

Выявление национальных особенностей этикета и общения

Цель: проанализировать и обобщить национальные особенности общения в странах традиционного общества и западноевропейской культурной цивилизации; сделать сравнительный анализ национальных особенностей общения в странах традиционного общества, западноевропейской культурной цивилизации и современном российском обществе.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта в процессе делового совещания.

Порядок работы

1. Повторение теоретического материала
2. Изложение домашнего задания, суть которого заключается в поиске примеров делового общения в странах традиционного общества (Восточная и Юго-Восточная Азия, Япония, Иран, Ирак, Афганистан, страны арабского мира) и Западных странах (Страны Балтики, Скандинавии, Евросоюза, Великобритании) по следующим параметрам:
 - приветствие и представления;
 - визитные карточки
 - внешний облик
 - подарки;
 - ведение переговоров;
3. Рецензирование сообщений в группе.
4. Выполнение заданий 1-2.

Методические рекомендации по выполнению:

При выполнении данной работы необходимо использовать дополнительный теоретический материал по теме и опираться на подготовленный домашний материал.

Форма отчетности: письменная работа в тетрадях для практических работ.

Задание 3. Составление программы встречи иностранной делегации».

Задание:

Подобрать состав встречающей делегации.

Согласовать с партнером организационные вопросы.

Подготовить помещение для деловой встречи.

Встреча и обслуживание прибывшей на переговоры делегации.

Выбор конкретных приемов ведения переговоров в зависимости от национальных особенностей общения.

Составление развлекательной программы.

Составление плана пешеходной экскурсии по Прокопьевску.

Методические рекомендации по выполнению

Знать теоретический материал о встрече иностранной делегации, о подготовке, встрече и проведении переговоров; разработать примерную программу встречи...

Форма отчетности: письменная работа в тетрадях для практических работ.